

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL SKRIPSI** : UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR UNTUK  
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH  
Studi Tentang Koordinasi Pada Kantor Bersama  
SAMSAT Kediri Kabupaten

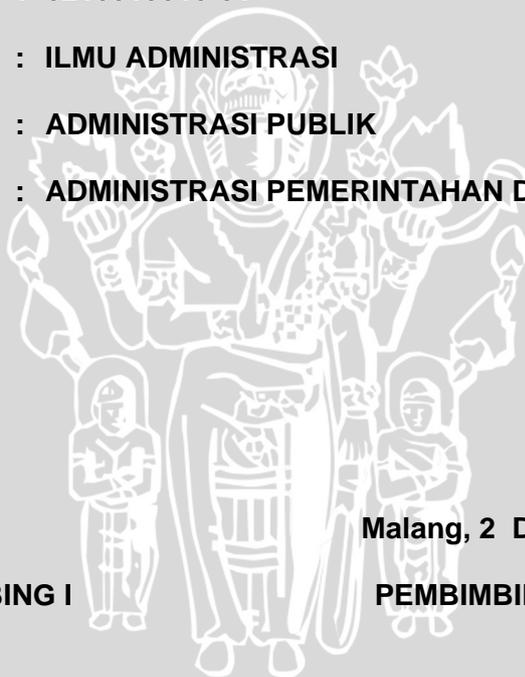
**NAMA MAHASISWA** : DIMAS TRILAKSONO PUTRO

**NIM** : 0210313018-31

**FAKULTAS** : ILMU ADMINISTRASI

**JURUSAN** : ADMINISTRASI PUBLIK

**KONSENTRASI** : ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH



Malang, 2 Desember 2006

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

Dr. ABDUL HAKIM, M.Si  
NIP. 131 475 903

Drs. ABDUL WACHID, M.S  
NIP. 131 683 721

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, rahmat, hidayah serta keajaiban-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH” Studi Tentang Koordinasi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya kerja sama dari berbagai pihak yang telah memberikan doa, bimbingan, saran dan bantuan baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

- Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Drs. Irwan Noor, MA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi.
- Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Drs. Abdul Wachid, M.S selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dari awal hingga terselesainya skripsi ini.
- Bapak Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten yang telah berkenan memberikan bantuan kepada peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.
- Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan selama penulis belajar di jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

- Papa, mama serta keluarga yang dengan sabar mem berikan motivasi untuk terus berjuang.
- Kepada semua pihak yang telah banyak memberikan kemudahan baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat bagi penulis untuk menyebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Malang, 2 Desember 2006

Penulis



## UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH

Studi Tentang Koordinasi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten  
Oleh: Dimas Trilaksono Putro, 2006

### ABSTRAK

Daerah harus menggali dan mengelola Pendapatan Asli Daerah sendiri. Obyek yang digali harus mempunyai potensi yang cukup besar dan mampu memberikan pendapatan yang besar pula secara rutin. Salah satunya di wilayah Pemerintah Propinsi Jawa Timur adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam mengurus pembayarannya, wajib pajak harus berhubungan dengan tiga instansi, yaitu: Dinas Pendapatan Propinsi; PT. Jasa Raharja; Kepolisian. Karena itu diperlukan penanganan yang terpadu dan terkoordinir diantara ketiga instansi tersebut.

Tujuan penelitian ini yaitu:1).Untuk mendeskripsikan dan menganalisa koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.2).Untuk mendeskripsikan dan menganalisa hambatan-hambatan dalam pelaksanaan koordinasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan fokus 1).Koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor. 2).Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Sumber data diperoleh dari 1). Kepala UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten sebagai sumber data utama dan 2). Pejabat-pejabat yang ada di Kantor UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.

Hasil penelitian menunjukkan, Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah adalah melakukan koordinasi dengan instansi-instansi yang terkait dengan penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dalam Kantor Bersama SAMSAT, Frekuensi pelayanan kepada wajib pajak, Terpenuhinya target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, serta koordinasi dengan UPTD baik dalam maupun luar Propinsi Jawa Timur, Kantor-kantor kecamatan, dan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hambatan yang dihadapi yaitu KTP asli yang habis masa lakunya pada saat mendaftar untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Pemecahannya adalah perlu diurus terlebih dahulu KTP yang habis masa lakunya.

Kesimpulan dari hasil penelitian, bahwa upaya untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor adalah berkoordinasi baik dalam maupun luar Kantor Bersama SAMSAT, memberikan pelayanan kepada wajib pajak, dan memenuhi target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Kendalanya adalah jam pelayanan yang terbatas, KTP wajib pajak yang habis masa lakunya, ganti warna Kendaraan Bermotor tanpa melapor petugas dari unsur kepolisian. Saran yang diberikan yaitu untuk melayani wajib pajak secara maksimal, sebaiknya ditambah jam pelayanannya. Disamping itu, sebaiknya ada kebijaksanaan untuk menunjukkan jati diri asli dan masih berlaku selain KTP.

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>ABSTRAKSI</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kontribusi Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Pembahasan .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Pendapatan Asli Daerah .....	8
2.2. Pengertian Koordinasi dan Tujuannya .....	9
2.3. Fungsi dan Macam-macam Koordinasi .....	12
2.4. Hubungan Koordinasi dengan Efektivitas dan Efisiensi Kerja .....	15
2.5. Pengertian Pajak .....	16
2.6. Jenis Pajak .....	18
2.6.1. Pembagian Pajak Menurut Golongan .....	18
2.6.2. Pembagian Pajak Menurut Sifat .....	19
2.6.3. Pembagian Pajak Menurut Pemungut dan Pengelolanya .....	19
2.7. Fungsi Pajak .....	20
2.8. Sistem Pemungutan Pajak .....	20
2.9. Sistem Pemungutan Pajak Daerah .....	21
2.10. Pajak Daerah .....	23
2.11. Subyek dan Obyek Pajak Kendaraan Bermotor .....	25
2.12. Pengertian Kendaraan Bermotor .....	25

2.13. Pengertian Pelayanan Publik .....	26
2.14. Mekanisme Pengurusan Kendaraan Bermotor .....	27

**BAB III. METODE PENELITIAN .....** 29

3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Fokus Penelitian .....	30
3.3. Lokasi dan Situs Penelitian .....	31
3.4. Sumber Data .....	32
3.5. Pengumpulan Data .....	33
3.6. Instrumen Penelitian .....	35
3.7. Analisis Data .....	36

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....** 38

4.1. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur .....	38
4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsi .....	38
4.1.2. Visi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur .....	39
4.1.3. Misi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur .....	39
4.1.4. Strategi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur .....	40
4.2. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten. ...	41
4.3. Koordinasi Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor .....	47
4.3.1. Instansi yang terkait Dalam Penanganan Pajak Kendaraan Bermotor .....	47
4.3.2. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	56
4.3.3. Terpenuhinya Target Penerimaan Pendapatan Daerah Melalui Pajak Kendaraan Bermotor .....	62
4.3.4. Usaha-usaha Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	69
4.4. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	78
4.5. Analisa Data .....	82
4.5.1. Koordinasi Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor ...	82
4.5.1.1. Instansi Yang Terkait Dalam Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor .....	82



4.5.1.2. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor .....	83
4.5.1.3. Terpenuhinya Target Penerimaan Pendapatan Daerah Melalui Pajak Kendaraan Bermotor .....	84
4.5.1.4. Usaha-usaha Untuk Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor .....	86
4.5.2. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor .....	87
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94

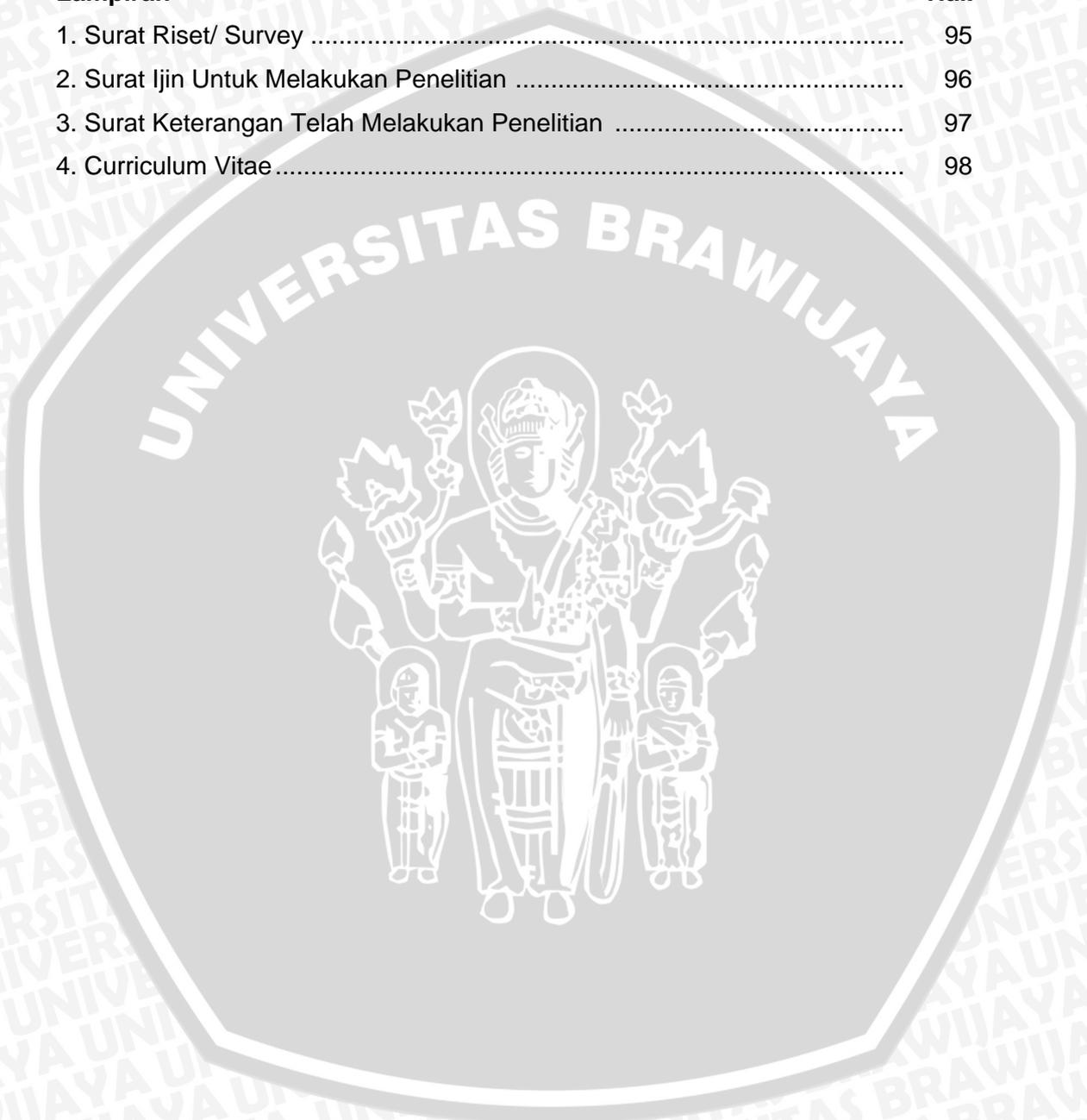


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal.</b>
1. Data Obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I .....	46
2. Data Obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II .....	46
3. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.....	53
4. Jam Pelayanan.....	57
5. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I 1 Juni 2006 s/d 30 Juni 2006.....	59
6. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II 1 Juni 2006 s/d 30 Juni 2006.....	60
7. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggaran 2003 .....	65
8. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggaran 2004.....	66
9. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggaran 2005.....	67
10. Rekapitulasi Target dan Realisasi Penerimaan Kas Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten Tahun Anggaran 2003 s/d 2005.....	68
11. Penerbitan dan Penerimaan Surat Keterangan Fiskal Tahun 2004.....	72
12. Penerbitan dan Penerimaan Surat Keterangan Fiskal Tahun 2005.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal.
1. Surat Riset/ Survey .....	95
2. Surat Ijin Untuk Melakukan Penelitian .....	96
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	97
4. Curriculum Vitae .....	98



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam rangka pemerataan pelaksanaan pembangunan di segala bidang di seluruh pelosok tanah air, Pemerintah Pusat tidak mungkin dapat melaksanakan, mengawasi serta mengatur secara langsung urusan-urusan yang ada di daerah. Demi efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan urusan-urusan Pemerintah Pusat, maka sebagian urusan-urusan tersebut diserahkan kepada Daerah.

Berkaitan dengan urusan yang diserahkan kepada Daerah, maka dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan (UU Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 10 ayat 2). Urusan pemerintahan yang diserahkan kepada Pemerintah Daerah meliputi hubungan wewenang, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Dengan demikian penyerahan wewenang sepenuhnya dari Pemerintah Pusat kepada Daerah tersebut mempunyai pengertian, bahwa prakarsa sepenuhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah, baik yang menyangkut kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan maupun pembiayaannya. Namun semua ini tidak terlepas daripada tanggung jawab Pemerintah Daerah kepada Pemerintah Pusat.

Dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengembangkan sumber

daya produktif di daerah. Sebagai tolok ukur kemampuan secara nyata dari Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam pengertian otonomi daerah adalah upaya Pemerintah Daerah sendiri untuk menggali dan mengelola Pendapatan Asli Daerah sendiri. Penggalan Pendapatan Asli Daerah akan berhasil apabila sasaran atau obyek yang digali mempunyai potensi yang cukup besar dan mampu memberikan pendapatan yang besar pula secara rutin, sehingga pelaksanaan pembangunan di daerah dapat berjalan sesuai program. Salah satu sumber keuangan daerah yang potensial dalam wilayah Pemerintah Propinsi Jawa Timur adalah Pajak Kendaraan Bermotor, karena itu diperlukan penanganan yang terpadu dan terkoordinir.

Bertitik tolak pada upaya peningkatan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor serta pentingnya sistem pelayanan dan pemungutan yang efektif dan efisien, maka hal ini telah dilaksanakannya Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (*One Line Under One Roof Operation*), yang selanjutnya disebut Kantor Bersama SAMSAT.

Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari tiga instansi, yakni: (a) Dinas Pendapatan Propinsi; (b) PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja; (c) Kepolisian.

Wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang akan melaksanakan kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Penelitian ulang atau pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), harus berhubungan dengan tiga instansi tersebut.

Dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh tiga instansi dalam satu sistem administrasi terhadap pemilik kendaraan bermotor, maka perlu adanya sistem kerja yang efektif dan efisien dari petugas/aparat ketiga instansi tersebut.

Koordinasi adalah perwujudan kerjasama, saling bantu-membantu dan menghargai tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing. Hubungan kerja yang saling terkait dan penuh tanggung jawab ini dapat dilaksanakan dengan adanya koordinasi yang baik antar unit kerja. Kecepatan dan kelambanan pelayanan salah satu unit kerja mempengaruhi unit kerja berikutnya, karena setiap satuan kerja (unit) dalam melaksanakan kegiatannya tergantung atas bantuan dari satuan kerja (unit) yang lain. Jadi adanya saling ketergantungan atau interdependensi inilah yang mendorong diperlukan adanya kerjasama.

Pelaksanaan SAMSAT merupakan usaha koordinasi di bidang pelayanan kepada masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor, yaitu antara Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja, dan Kepolisian. Di samping itu keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, tidak lepas dari koordinasi dengan instansi lain diluar Kantor Bersama SAMSAT. Kesiediaan dan keikutsertaan aparat Kecamatan dan atau aparat Desa yang membantu memberikan informasi kepada aparat Dinas Pendapatan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kepemilikan kendaraan bermotor dan kewajiban yang harus dipenuhi setiap tahun atas kendaraan bermotornya. Juga hubungan kerja dengan pihak Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang menerapkan sistem "jemput bola", yaitu seluruh hasil penerimaan pajak diambil oleh aparat Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Sehingga mempercepat proses penyeteroran, di samping itu segi keamanan lebih terjamin.

Keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, merupakan pelaksanaan suatu sistem

elayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang terpadu dan terkoordinir, yaitu adanya komunikasi administrasi antara ketiga unit (satuan kerja) pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Namun demikian, dalam pelaksanaan sistem pelayanan/pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT (khususnya pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten), tentu terdapat beberapa hal yang mempengaruhi koordinasi penanganannya, antara lain dimungkinkan ada wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang tidak melengkapi surat-surat kendaraan bermotornya sesuai ketentuan yang berlaku; ditemukan keadaan fisik kendaraan bermotor yang tidak sesuai dengan data pada surat-surat kendaraan bermotor, misalnya: warna kendaraan bermotor tidak sesuai dengan yang tertera pada BPKB/STNK; atau nomor rangka/nomor mesin yang meragukan karena setiap kendaraan bermotor mempunyai ciri khas bentuk angka pada chasis dan mesin. Sehingga pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak dapat segera diproses dan hal ini berakibat tertundanya penerimaan pendapatan daerah disektor Pajak Kendaraan Bermotor.

Beberapa hal yang mempengaruhi sistem pemungutan tersebut tidak lain merupakan hambatan dalam pelaksanaan koordinasi penerimaan Pendapatan Daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

Berawal dari fenomena tersebut, maka dibutuhkan koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dari ketiga unit (satuan kerja) pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT).



## 1.2. Rumusan Masalah

Dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebagai akibat adanya komunikasi administrasi antar Unit Pelaksana Tugas, maka yang ingin diketahui dan dibahas adalah :

1. Bagaimanakah koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah?
2. Hambatan-hambatan apa saja dalam pelaksanaan koordinasi penerimaan Pendapatan Daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa hambatan-hambatan dalam pelaksanaan koordinasi penerimaan Pendapatan Daerah di sektor Pajak Kendaraan Bermotor

## 1.4. Kontribusi Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis, antara lain :

1. Dari Segi Teoritis

Memberikan informasi dan data tentang berbagai masalah dalam proses penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal di bawah

Satu Atap, khususnya dalam peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

## 2. Dari Segi Praktis

Informasi dan data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang berkepentingan. Disamping itu diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain dalam mengungkap masalah yang belum tersentuh.

### 1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai isi dari skripsi, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Bab I : Pendahuluan

Memuat uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

#### Bab II : Tinjauan Pustaka

Memuat tentang berbagai teori yang berhubungan dengan Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

#### Bab III : Metode Penelitian

Membahas masalah, jenis penelitian, fokus penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisa data.

#### Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang hasil-hasil penelitian yang memuat data-data pada fokus penelitian, kemudian di analisa dan di interpretasikan.

Bab V : Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran-saran berdasarkan permasalahan yang ada.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah merupakan modal dasar bagi pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pengertian PAD adalah sebagian dari sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat dijadikan sebagai pendapatan yang menjadi kewenangan hasil usaha sendiri sebagai konsekuensi logis dari penyelenggaraan otonomi daerah. Pemerintah daerah dalam melaksanakan roda pemerintahan disamping membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal sesuai dengan jenis pekerjaan atau tugas yang di hadapi, tentu juga harus tersedia dana yang besar untuk menunjang kelancaran dan keberhasilan pembangunan yang sudah di program dan dapat di rasakan manfaatnya oleh rakyat.

Sumber dana yang pengelolaannya menjadi wewenang Pemerintah Daerah, diatur dalam Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, antara lain yang disebutkan: Bahwa Penerimaan Daerah adalah uang yang masuk ke kas Daerah; Pendapatan Daerah adalah hak Pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambahan nilai kekayaan bersih dalam periode tahun yang bersangkutan; Belanja Daerah adalah semua kewajiban Daerah yang diakui sebagai pengurang nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan. Sumber keuangan Daerah yang selanjutnya disebut Pendapatan Asli Daerah (PAD) diperoleh dari Pajak Daerah; Retribusi Daerah; Hasil pengelolaan Daerah yang dipisahkan; dan lain-lain PAD yang sah.

Berdasarkan uraian diatas, dalam upaya meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di sektor Pajak Kendaraan Bermotor diperlukan sistem kerja yang terpadu antara unit kerja dari tiga instansi, dan sistem kerja ini dapat berjalan dengan menerapkan koordinasi yang baik, maka yang akan dibahas dalam tinjauan pustaka adalah: Pengertian Koordinasi dan Tujuannya; Fungsi dan Macam-macam Koordinasi; Hubungan Koordinasi dengan Efektivitas dan Efisiensi Kerja; Pengertian Pajak; Jenis Pajak; Fungsi Pajak; Sistem Pemungutan Pajak; Sistem Pemungutan Pajak Daerah; Pajak Daerah; Subyek dan Obyek Pajak Kendaraan Bermotor; Pengertian Kendaraan Bermotor; Pengertian Pelayanan Publik; dan Mekanisme Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

## 2.2. Pengertian Koordinasi dan Tujuannya

Menurut Heimer yang dikutip oleh Sutarto (2002:142) menyebutkan :

*“Coordination is indispensable to the accumulation of the efforts of the many in order to effectuate the overall purpose. Coordination makes possible a uniting of the mental and physical efforts in such a manner as to create a surplus of coordinated effort over the sum of the individual effort of the participant”.*

(Koordinasi harus ada untuk menyempurnakan banyak usaha agar supaya pencapaian tujuan efektif. Koordinasi memungkinkan kesatuan usaha mental dan fisik dalam bermacam-macam sikap karena menciptakan kelebihan usaha yang dikoordinasikan pada sejumlah usaha individu dari para peserta).

Kemudian Mooney yang dikutip oleh Sutarto (2002 : 141) mengemukakan bahwa :

*“The orderly arrangement of group effort, to provide unity of action in the pursuit of a common purpose“.*

(Pengaturan usaha sekelompok orang secara teratur untuk menciptakan kesatuan tindakan dalam mengusahakan tercapainya suatu tujuan bersama).

Dan yang dikemukakan oleh Terry yang dikutip oleh Sutarto (2002:144) bahwa :

*“Coordination is the orderly synchronization of effort to provide the proper amount, timing, and directing of execution resulting in harmonious and unified actions to a stated objective“.*

(Koordinasi adalah sinkronisasi yang teratur dari usaha-usaha untuk menciptakan kepastian kuantitas, waktu, dan pengarahan pelaksanaan yang menghasilkan keselarasan dan kesatuan tindakan untuk tujuan yang telah ditetapkan).

Dari pendapat-pendapat beberapa orang ahli tersebut diatas kiranya dapatlah dipahami, bahwa dengan koordinasi dapat dipetik beberapa manfaat bagi individu-individu dalam melaksanakan kegiatannya untuk mencapai suatu tujuan bersama sebagai kelompok dimana mereka bekerja.

Mengenai hal ini Sutarto (2002:146) menyebutkan manfaat koordinasi adalah : (1) menghindari konflik; (2) menghindari rebutan sumber atau fasilitas; (3) menghindari waktu menunggu lama; (4) menghindari kekembaran pengerjaan; (5) menghindari kekosongan pengerjaan; (6) menghindari perasaan paling penting; (7) menghindari perasaan lepas satu sama lain; (8) menjamin kesatuan sikap; (9) menjamin kesatuan tindakan; (10) menjamin kesatuan dan kebijaksanaan; (11) menjamin pelaksanaan.

Koordinasi sebagai salah satu fungsi manajemen dianggap sangat penting artinya dalam menjaga kestabilan kerja untuk mencapai suatu hasil yang dikehendaki sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan semula.

Sehubungan dengan hal tersebut, Sutarto (2002:147) mengemukakan bahwa :

“Adanya pembagian tugas pekerjaan dan bagian-bagian serta unit-unit terkecil di dalam suatu organisasi cenderung timbul kekuatan memisahkan diri dari tujuan organisasi sebagai keseluruhan. Oleh karena itu untuk mencegah hal yang demikian, haruslah ada usaha mengembalikan gerak yang memisahkan diri melalui kegiatan koordinasi”.

Dengan demikian berarti bahwa dalam memahami koordinasi ini tidak jarang terdapat salah pengertian di kalangan beberapa orang (para pelaksana tugas) yang menganggap bahwa koordinasi itu hanya untuk mencampuri mereka di dalam proses pekerjaan. Mereka tidak melihat unsur positif dan konstruktif (membangun, berguna) yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu tidak aneh, jika setiap inisiatif untuk mengadakan koordinasi, tidak disambut dengan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga perlu adanya kesadaran dari individu atau unit-unit kerja tentang arti penting koordinasi dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Karena itu koordinasi harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Pelaksanaan koordinasi dengan baik akan memberikan sumbangan yang besar pula dalam meningkatkan hasil kerja.

Dari uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa tujuan koordinasi antara lain adalah :

1. untuk menimbulkan rasa toleransi antara individu atau satuan kerja.

2. untuk menentukan satu pengertian, bahwa keberhasilan suatu unit kerja berarti keberhasilan unit kerja yang lain, dan kegagalan suatu unit kerja berarti mengakibatkan kegagalan unit kerja yang lain.
3. untuk mencari jalan keluar yang sebaik-baiknya apabila dijumpai kesulitan-kesulitan atau kegagalan-kegagalan.

### 2.3. Fungsi dan Macam-macam Koordinasi

Koordinasi timbul sebagai akibat adanya pengelompokan tugas-tugas dari beberapa orang dalam satuan kerja (unit) untuk bekerjasama dalam usaha mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

Mooney yang dikutip oleh Sutarto (2002:23) mendefinisikan organisasi sebagai berikut :

*“Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose”.*

(Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian suatu tujuan bersama)

Dengan demikian suatu organisasi mempunyai pokok pengertian, yaitu :

- (1) adanya dua orang atau lebih;
- (2) adanya maksud untuk kerjasama;
- (3) adanya pengaturan hubungan;
- (4) adanya tujuan yang hendak dicapai.

Selanjutnya pengertian fungsi, menurut Sutarto (2002:149) adalah sebagai berikut :

“Sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya ataupun pelaksanaannya. Untuk melancarkan sesuatu usaha kerjasama, aktivitas-aktivitas yang sama jenis itu biasanya digabungkan menjadi suatu kesatuan dan diserahkan menjadi tanggung jawab daripada seorang pejabat atau satuan organisasi tertentu”.



Fungsi koordinasi menurut Ketua LAN, (Lembaga Administrasi Negara) yang dikutip oleh Handayani (1983:121) ada 7 (tujuh), yaitu:

1. Koordinasi adalah salah satu fungsi manajemen, disamping adanya fungsi perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan kerja, motivasi dan pengawasan. Fungsi koordinasi mencakup pula fungsi-fungsi lainnya, seperti: perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan kerja, motivasi, pengawasan dan sebagainya.
2. Koordinasi merupakan usaha untuk menjamin kelancaran mekanisme prosedur kerja dari berbagai komponen dalam organisasi.
3. Koordinasi adalah merupakan usaha mengarahkan dan menyatukan kegiatan satuan kerja organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi yang diperlukan untuk mencapai tujuannya.
4. Koordinasi adalah faktor dominan yang perlu diperhatikan bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Peningkatan kualitas koordinasi merupakan usaha yang perlu dilakukan terus-menerus, karena tidak hanya masalah teknis semata-mata, tetapi tergantung dari sikap, tindakan dan langkah dari pemegang fungsi organik sebagaimana yang telah diuraikan diatas.
5. Koordinasi tetap memainkan peranan yang penting dalam merumuskan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam kesatuan organisasi sekaligus melahirkan jalinan-jalinan hubungan kerja/komunikasi yang diperlukan oleh organisasi jaringan hubungan kerja tersebut berbentuk hubungan saluran

kerja/komunikasi yang membutuhkan berbagai pusat pengambilan keputusan dalam organisasi.

6. Pertumbuhan organisasi berarti penambahan beban kerja atau fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan yang bersangkutan. Dalam situasi yang demikian ini pelaksanaan koordinasi dan masalah hubungan kerja, akan menjadi rumit dan mungkin sukar, akan tetapi bagaimanapun juga masalah ini perlu dipecahkan.
7. Timbulnya spesialisasi yang semakin tajam merupakan konsekuensi logis daripada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang perlu diperhatikan oleh organisasi dengan harapan para spesialis ini memainkan peranan yang tidak lepas kaitannya dengan hal-hal yang lebih umum dan lebih luas.

Macam-macam koordinasi, menurut Hasibuan (2005:86) dibedakan menjadi 2 (dua) macam koordinasi, yaitu : (1) Koordinasi vertikal; (2) Koordinasi horizontal.

Macam-macam koordinasi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Koordinasi vertikal adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya, atasan mengkoordinasi semua aparat yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relative mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur.
2. Koordinasi horizontal adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan

terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatur) yang setingkat.

Sedangkan menurut Sutarto (2002:147), macam-macam koordinasi ada 5 (lima), yaitu :

1. Koordinasi menegak :Koordinasi diantara satuan atau pejabat yang kedudukannya tidak sederajat.
2. Koordinasi mendatar :Koordinasi diantara satuan atau pejabat yang kedudukannya sederajat.
3. Koordinasi mekanis :Koordinasi urutan penyelesaian pekerjaan secara mekanis, yang antara lain dapat berupa penyelesaian pekerjaan dengan ban berjalan atau adanya saling tanggap diantara pejabat dalam menghadapi suatu pekerjaan bersama.
4. Koordinasi prosedur :Koordinasi yang tergambar pada bagan organisasi.
5. Koordinasi substansi :Koordinasi yang berupa program kerja.

#### **2.4. Hubungan Koordinasi dengan Efektivitas dan Efisiensi Kerja**

Menurut Amirullah dan Haris Budiyo (2004:8) memberikan pengertian efektivitas dan efisiensi sebagai berikut:

“Efektivitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mencapai sasaran-sasaran (hasil akhir) yang telah ditetapkan secara tepat“.

“Efisiensi adalah kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan“.

Berkaitan dengan pengertian efektivitas dan efisiensi tersebut diatas, Hasibuan (2005:89) mengemukakan sebagai berikut :

“Koordinasi dan hubungan kerja adalah dua pengertian yang saling kait-mengait, karena koordinasi hanya dapat dicapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk komunikasi administrasi yang membantu tercapainya koordinasi. Oleh karena itu hasil akhir daripada komunikasi (hubungan kerja) ialah tercapainya koordinasi dengan cara yang berhasil guna dan berdayaguna (efektif dan efisien)“.

Setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi hasil tujuan atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah tercapai, bahkan secara maksimal. Sebaliknya dilihat dari segi usaha, akibat yang diharapkan juga tercapai, dan bahkan dengan penggunaan segala usaha secara minimal.

Demikian pula halnya dengan unit-unit (satuan kerja) dalam suatu organisasi, tentu tiap-tiap unit berusaha untuk dapat mencapai tujuan dengan hasil yang efektif dan dengan cara yang efisien. Setiap unit adalah merupakan satu kesatuan yang bulat, setiap unit merupakan bagian integral dari organisasi, sehingga dalam melaksanakan kegiatannya tergantung pada bantuan dari satuan kerja (unit) yang lain. Saling ketergantungan inilah yang mendorong diperlukan adanya hubungan kerja atau kerjasama yang sebaik-baiknya. Kerjasama, saling bantu-membantu dan menghargai tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing satuan kerja adalah merupakan perwujudan dari koordinasi. Dengan demikian hubungan koordinasi dengan efektivitas dan efisiensi kerja adalah sangat erat.

## 2.5. Pengertian Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang penting, sekaligus dapat diharapkan untuk terciptanya tabungan pemerintah, yang selanjutnya digunakan untuk pembiayaan berbagai macam kegiatan pembangunan yang berorientasi pada kepentingan rakyat dan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Menurut Adriani yang dikutip kembali oleh Waluyo dan Wirawan (2003:4)

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan,



dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Menurut Soemahamidjaja yang dikutip kembali oleh Waluyo dan Wirawan (2003:5) :

“Pajak adalah iuran wajib, berupa barang atau uang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektip dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Sedangkan menurut Soemitro yang dikutip oleh Waluyo dan Wirawan (2003:5) :

“Pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (tegen prestatie) dan langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan yang digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada diluar bidang keuangan”.

Dan kemudian yang dikemukakan oleh Smeets (dalam Waluyo dan Wirawan, 2003:5) :

“Pajak adalah prestasi pada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

Dari beberapa definisi tersebut dapatlah diambil pokok pengertian mengenai pajak, yaitu :

- a. adanya suatu kewajiban/keharusan untuk menyerahkan atau memberi iuran atau kewajiban melakukan pembayaran yang dapat dipaksakan ;
- b. pembayaran tersebut kepada kekuasaan umum/Negara ;

- c. bahwa atas pembayaran tersebut Negara tidak memberikan jasa yang langsung dapat ditunjuk atau tidak tergantung dari suatu jasa khusus atau jasa balik dari Negara.

Jadi dengan demikian pengertian pajak harus memiliki 3 (tiga) unsur, yaitu: (a) pembayarannya bersifat wajib dan dapat dipaksakan; (b) pembayarannya harus dilakukan kepada Negara/Daerah; (c) tanpa ada jasa balik atau prestasi kembali yang langsung.

Apabila pungutan-pungutan tersebut memiliki tiga unsur tersebut diatas, maka pungutan itu termasuk pajak meskipun namanya tidak memakai istilah pajak, misalkan: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor/BBNKB

## **2.6. Jenis Pajak**

Untuk memudahkan dan mengenal sifat-sifat dari masing-masing pajak, Waluyo dan Wirawan (2003:13-14) melakukan pembagian (pengelompokan) pajak berdasarkan ciri-ciri dari masing-masing pajak sebagai berikut :

1. pembagian menurut golongan
2. pembagian menurut sifat
3. pembagian menurut pemungut dan pengelolanya

### **2.6.1. Pembagian Pajak Menurut Golongan**

- a. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. Sebagai contoh Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain. Sebagai contoh Pajak Pertambahan Nilai.

### 2.6.2. Pembagian Pajak Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Sebagai contoh Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Sebagai contoh Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

### 2.6.3. Pembagian Pajak Menurut Pemungut dan Pengelolanya

- a. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga Negara pada umumnya. Sebagai contoh Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai Atas Barang dan Jasa (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Materai, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), serta Bea Masuk, Bea Keluar (Pajak Ekspor), dan Cukai (yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Departemen Keuangan).
- b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Sebagai contoh Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Pengambilan Galian Golongan C, dan Pajak Parkir.

## 2.7. Fungsi Pajak

Menurut Waluyo dan Wirawan (2003:8) Pajak mempunyai 2 (dua) fungsi, yaitu :

### 1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dan yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

### 2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

## 2.8. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak menurut Waluyo dan Wirawan (2003:17-18) adalah sebagai berikut:

### a. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak terutang.

Ciri-ciri *Official Assessment System*:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## 2.9. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Sistem Pemungutan Pajak Daerah menurut Slamet Soelarno yang dikutip oleh Samudra (2005:53) adalah sebagai berikut:

a. Pemungutan dengan sistem Surat Ketetapan (SKP).

Dengan sistem ini setiap wajib pajak ditetapkan untuk menentukan saat seseorang atau badan mulai terutang pajak dan berkewajiban membayar pajak yang terutang untuk masa pajak tertentu, disamping berkewajiban untuk mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan ditetapkan secara benar menurut undang-undang. Sistem ini merupakan sistem konvensional, dalam pajak pusat diistilahkan dengan *official assesment system*. Dalam

undang-undang pajak baru, sistem ini dikenal juga dengan nama *cumpolsory compliance*.

b. Pemungutan dengan Sistem Setor Tunai.

Sistem Setor Tunai dikenal juga dengan istilah *Contante Storting* (CS). Penggunaan istilah ini pertama kali diketemukan pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 3 Tahun 1947 jo. Surat Kantor Besar Perjabatan Pajak Magelang No. Nota/OTPP 24 tanggal 15 November 1947 tentang Ongkos Pemeriksaan Pajak Pembangunan I. Sistem ini sama dengan istilah yang berlaku pada pajak pusat, yaitu self assesment system dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, menetapkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang ke kas negara atau kas daerah bagi pajak daerah.

c. Pemungutan dengan sistem Pembayaran Di Muka (PDm).

Sistem Pembayaran Di Muka dapat dibedakan menjadi dua sistem yakni Pembayaran Di Muka (PDm) sebagai ketetapan definitif dan Pembayaran Di Muka sebagai pungutan pendahuluan. Pembayaran di muka sebagai ketetapan definitif mempunyai arti dalam sistem ini ini pada akhir tahun tidak diperlukan lagi penetapan secara definitif.

d. Pemungutan dengan Sistem Pengkaitan.

Sistem pengkaitan adalah pungutan pajak daerah dikaitkan pada suatu pelaksanaan atau kepentingan wajib pajak. Ada dua model sistem ini, yaitu pertama, sistem pengkaitan murni dimana pungutan pajak murni mengkait pada pelayanan, dalam pelaksanaannya dilakukan secara terpadu dengan jenis pungutan yang ditumpangi. Kedua, pengkaitan pada

beberapa jenis pungutan yang dilaksanakan secara bersama-sama dalam satu atap (*one roof operation*).

e. Pemungutan dengan Sistem Benda Berharga

Sistem pemungutan ini umumnya digunakan untuk memungut retribusi daerah, seperti retribusi parkir. Yang dimaksud dengan benda berharga adalah alat atau sarana pembayaran yang digunakan untuk memenuhi kewajiban, yang sekaligus merupakan tanda pembayaran. Benda tersebut dapat berupa karcis, kupon, materai, formulir, berharga dan tanda lain yang ditetapkan oleh Kepala Daerah melalui Dinas Pendapatan Daerah.

f. Pemungutan dengan Sistem Kartu

Seperti halnya pemungutan dengan sistem benda berharga, sistem kartu juga memiliki alat yang digunakan sebagai pembayaran, yang dalam pelaksanaannya ada kartu sebagai tanda terima (memiliki nilai uang) dan kartu sebagai tempat membayar.

## 2.10. Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo yang dikutip oleh Samudra (2005:49) :

“Pajak Daerah adalah Pajak yang dipungut daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut”.

Sedangkan menurut Soetrisno, PH yang dikutip kembali oleh Samudra (2005: 49) :

“Pajak Daerah yaitu pungutan daerah yang berdasarkan peraturan yang ditetapkan guna pembiayaan pengeluaran-pengeluaran daerah sebagai badan publik “.

Disamping Daerah didalam pembiayaan rumah tangganya memiliki sumber Pendapatan Asli Daerah Sendiri, maka kepada Daerah telah diserahkan beberapa macam pajak yang sebelumnya adalah merupakan Pajak Negara.

Dengan demikian macam-macam Pajak Daerah, khususnya pajak yang dapat dipungut oleh Daerah (Propinsi) digolongkan menjadi 2 (dua):

1. menurut Undang-Undang Darurat No. 11 Tahun 1957 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah yang dikutip oleh Samudra (2005:33), pajak-pajak yang memang dari semula sudah merupakan Pajak daerah (asli) terdiri dari :

- a. Pajak atas izin menangkap ikan dip perairan umum dalam wilayahnya.
- b. Pajak sekolah yang semata-mata diperuntukkan membiayai pembangunan sekolah dasar yang menjadi beban daripada pemerintah daerah
- c. Opsi atas pokok pajak kekayaan
- d. Opsi atas pajak (cukai) penjualan bensin

2. Pajak- pajak Negara yang diserahkan pada daerah menurut UU No. 34 Tahun 2000 yang dikutip oleh Samudra (2005:39) terdiri dari:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

- d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

### 2.11. Subyek dan Obyek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Samudra (2005:65) :

- a. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.
- b. Obyek Pajak kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan alat-alat berat dan alat-alat besar seperti *bulldozer, excavator, loader* dan lain-lain, yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan atau barang di jalan umum. Dikecualikan dari obyek pajak yaitu kendaraan bermotor yang dimiliki atau dikuasai oleh :
  1. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
  2. Kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak Negara.
  3. Pabrikan atau importer yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan atau dijual.

### 2.12. Pengertian Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No. 3 Tahun 1965 tentang Lalu lintas Dan Angkutan yang dikutip kembali oleh Samudra (2005:57), yang dimaksud kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan

teknik yang ada pada kendaraan dan biasanya digunakan untuk orang dan barang selain dari pada kendaraan yang berjalan di atas rel.

### 2.13. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam tinjauan pustaka, perlu kiranya diberikan pengertian tentang pelayanan publik. Sebab, keberhasilan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor selain merupakan wujud dari suatu fungsi koordinasi tiap-tiap unit (satuan kerja), juga merupakan hasil pelayanan kepada para wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Ratminto dan Atik S.W (2005:18) adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

#### **2.14. Mekanisme Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam pengurusan segala macam hal yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor, ada empat macam pengurusan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor, yaitu:

1. Pengesahan 1 (satu) Tahun/Penelitian Ulang;
2. Perpanjangan STNK 5 (lima) Tahun;
3. Ganti Pemilik;
4. Balik Nama Kendaraan Baru, Mutasi, Lelang Negara, Ex DUMP ABRI.

Dari keempat macam pengurusan tersebut, pengurusannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk Pengesahan 1 (satu) Tahun/Penelitian Ulang, wajib pajak datang dengan membawa kelengkapan:



- BPKB, STNK, Jati Diri (KTP) asli;
- Surat Kuasa bagi yang berhalangan;
- Dimasukkan dalam map warna merah;
- Menuju ke loket Pendaftaran.

2. Untuk Perpanjangan STNK 5 (lima) Tahun, wajib pajak datang dengan membawa kelengkapan:

- BPKB, STNK, Jati Diri (KTP) asli;
- Surat Kuasa bagi yang berhalangan;
- Dimasukkan dalam map warna biru;
- Menuju ke loket Cek Fisik Kendaraan Bermotor.

3. Untuk Ganti Pemilik, wajib pajak datang dengan membawa kelengkapan:

- BPKB, STNK, Jati Diri (KTP), Kuitansi Pembelian;
- Surat Keterangan Fiskal;
- Surat Kuasa bagi yang berhalangan;
- Dimasukkan dalam map warna biru;
- Menuju ke loket Cek Fisik Kendaraan Bermotor.

4. Untuk Balik Nama Kendaraan Baru, Mutasi, Lelang Negara, Ex DUMP ABRI, wajib pajak datang dengan membawa kelengkapan:

- Faktur, Berkas Mutasi, Berita Acara Lelang Negara, SK DUMP ABRI dan Dokumen Pendukung;
- Surat Kuasa bagi yang berhalangan;
- Dimasukkan dalam map warna biru;
- Menuju ke loket Cek Fisik Kendaraan Bermotor.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian pada dasarnya memiliki tujuan-tujuan dengan menggunakan cara-cara tertentu untuk memahami suatu fenomena yang ada. Uraian yang jelas dan sistematis atas data yang dikumpulkan diharapkan memberikan hasil yang maksimal sehingga dapat dikategorikan sebagai tulisan yang mempunyai nilai ilmiah.

Awal dari penelitian ini adalah adanya masalah di dalam masyarakat dan dibutuhkan suatu upaya untuk memecahkan masalah yang ada, jadi maksud penelitian sebagaimana yang dimaksudkan oleh Koentjoroningrat dan Fuad Hasan (1981:22) adalah "Usaha dengan sengaja menangkap gejala-gejala tadi berdasarkan disiplin metodologi ilmiah dengan tujuan menemukan prinsip-prinsip baru dibelakang gejala-gejala tadi". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian merupakan, menangkap gejala yang ada dan dijadikan dasar untuk menyelesaikan masalah.

Penelitian yang akan dilakukan digolongkan dalam jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan adalah untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual atas fenomena dan permasalahan yang akan dipecahkan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nasir (1988 :63) bahwa "Metode deskriptif adalah suatu metodologi dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu luas pemikiran pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan fenomena yang diteliti".

Dengan demikian tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran, deskripsi Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Menjelaskan Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yaitu mulai dari instansi yang terkait dalam penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten, Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Terpenuhinya target penerimaan Pendapatan Asli Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor, Usaha-usaha meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan cara pendekatan kualitatif. Dengan metode penelitian ini akan lebih memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, karena dapat memberikan gambaran yang jelas dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian mengungkapkan tentang penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Penetapan fokus penelitian tersebut memiliki tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Membatasi studi, yang berarti bahwa dengan adanya fokus akan membatasi bidang inkuiri.

2. Penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk keluar suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan (Moleong, 2004:94).

Pembatasan fokus akan sangat penting berkaitan dengan masalah maupun data yang akan dikumpulkan dan diolah untuk dianalisa. Maka agar penelitian ini nantinya lebih terarah dan mudah dalam hal pencarian data, terlebih dahulu harus ditetapkan fokusnya.

Untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini, maka yang menjadi fokus penelitian meliputi :

1. Koordinasi penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor
  - a. Instansi yang terkait dalam penanganan sektor Pajak Kendaraan Bermotor
  - b. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
  - c. Terpenuhinya target penerimaan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor
  - d. Usaha-usaha untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

### **3.3. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan tempat penelitian adalah Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah merupakan tempat dimana peneliti

dapat menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Oleh karena itu yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.

#### 3.4. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data-data diperoleh melalui 2 (dua) sumber, yaitu :

1. Sumber data primer :

Yaitu data yang diperoleh dari bertanya langsung dengan :

Pejabat-pejabat yang berwenang pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.

Adapun pejabat-pejabat yang berwenang diantaranya:

- a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten.
- b. Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- c. Petugas Penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- d. Petugas Operator Sistem pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- e. Petugas Penerimaan Pembayaran/kasir pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.

- f. Petugas Penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- g. Kepala Seksi Penagihan dan Dinas Luar Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten.

2. Sumber data sekunder :

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan catatan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Data sekunder merupakan data tambahan yang menjadi pelengkap dan penunjang data primer yang telah ada.

Adapun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian diantaranya:

- a. Dokumen-dokumen dari Dinas Pendapatan, PT. Jasa Raharja, dan Kepolisian.
- b. Dokumen tentang frekuensi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.
- c. Dokumen tentang target penerimaan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor.

### 3.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah bagian penting dalam suatu penelitian, dimana pengumpulan data tersebut meliputi data primer dan data sekunder. Berdasarkan data-data tersebut peneliti akan menganalisa kemudian menyajikan dalam suatu karya tulis yang dapat dipertanggungjawabkan isinya. Teknik-teknik mengumpulkan data yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nasir (1988:234) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara). Adapun nara sumber/informan yang dipilih untuk wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten.
- b. Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- c. Petugas Penelitian pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- d. Petugas Operator Sistem pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- e. Petugas Penerimaan Pembayaran/kasir pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- f. Petugas Penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.
- g. Kepala Seksi Penagihan dan Dinas Luar Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten.

## 2. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat dan memanfaatkan data-data yang ada di instansi yang berkaitan dengan penelitian yang berupa dokumen-dokumen.

Adapun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan dokumentasi diantaranya:

- a. Dokumen-dokumen dari Dinas Pendapatan, PT. Jasa Raharja, dan Kepolisian.
  - b. Dokumen tentang frekuensi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.
  - c. Dokumen tentang target penerimaan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan menurut Nasir (1988:12) adalah cara cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi ini dilakukan sebagai pendukung dari kegiatan wawancara yang telah dilaksanakan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap suasana kerja, cara kerja, dan koordinasi dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT dan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten.

### **3.6. Instrumen penelitian**

#### **1. Peneliti**

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah memasukkan manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama (Moleong, 1993:4). Hal ini berpengaruh terutama dalam proses wawancara dan analisa data.

#### **2. Pedoman Wawancara**

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan penelitian. Hal ini berguna untuk mengarahkan peneliti dalam pencarian data terutama dalam melakukan wawancara

3. Perangkat penunjang yang meliputi : buku catatan dan alat tulis menulis.

### 3.7. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang sangat menentukan dalam keseluruhan proses penelitian. Hal ini karena analisis data menyangkut kekuatan analisis dan kemampuan dalam mendeskripsikan data situasi, peristiwa dan konsepsi yang merupakan bagian dari obyek penelitian. Dengan analisis, data dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh gambaran secara kualitatif dan akan menghasilkan data secara deskriptif melalui uraian.

Adapun tahapan analisis dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi data

Yaitu dengan menajamkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi

2. Penyajian Data

Yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

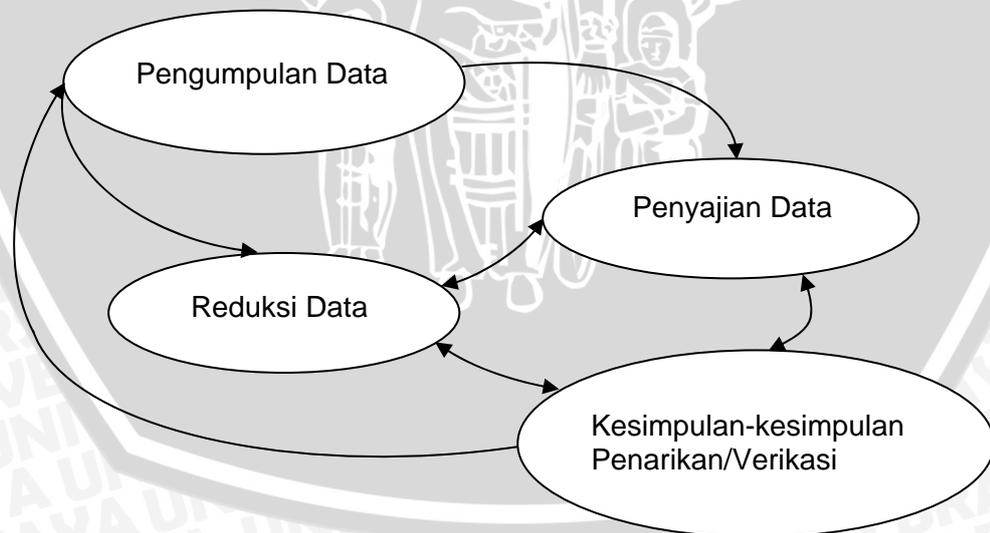
Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Dilakukan secara longgar, tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci dan mengakar dengan kokoh (Milles dan Huberman, 1992:16)

Selanjutnya : “Ketiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis”. (Miles dan Huberman, 1992:16)

**GAMBAR 1  
ANALISA DATA MODEL INTERAKTIF**



Sumber: Miles dan Huberman 1992: 20

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nomor 65 Tahun 2001 tentang Rencana Strategik Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur telah ditetapkan penjabaran tugas pokok dan fungsi serta visi, misi dan strategi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Adapun tugas pokok dan fungsi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

##### 4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan desentralisasi dan tugas dekonsentrasi di bidang Pendapatan.

Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Pendapatan mempunyai fungsi :

1. Perencanaan;
2. Pelaksanaan;
3. Pembinaan;
4. Pelaksanaan administrasi;
5. Pelaksanaan koordinasi;
6. Pengawasan;
7. Penyusunan dan menetapkan pedoman bagi Daerah dalam penetapan pemungutan Pajak dan Restribusi Daerah;
8. Pelaksanaan pengkajian dalam rangka menggali sumber-sumber Pendapatan Daerah baru;

9. Pemberian pertimbangan teknis kepada Gubernur dalam rangka penataan realokasi Pendapatan Daerah kepada Kabupaten/Kota;
10. Pendataan, pembukaan, evaluasi dan pelaporan, penerimaan dana pembiayaan pelaksanaan dekonsentrasi.

#### **4.1.2. Visi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur**

Visi berkaitan dengan pandangan ke depan dan menyangkut kemana instansi pemerintah harus dibawa dan diarahkan agar dapat berkarya secara konsisten dan tetap eksis, antipatif, inovatif, serta produktif. Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan maksud dari ditetapkannya visi tersebut, maka Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur menetapkan visi sebagai berikut :

“Dinas Pendapatan sebagai Inisiator dan Pelaksana Utama Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Jawa Timur Tahun Anggaran 2005 – 2010”

#### **4.1.3. Misi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur**

Misi adalah pondasi penyusunan rencana strategik. Pernyataan misi menunjukkan dengan jelas sesuatu yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka setiap instansi pemerintah harus mempunyai misi yang jelas dan sekaligus merupakan persyaratan guna menetapkan tujuan dan sasaran yang akan diwujudkan.

Atas dasar itu, maka sesuai dengan visi, tugas pokok dan fungsi serta kewenangan yang ada, ditetapkan misi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang akan memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun kedepan, sebagai berikut :

1. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)
2. Perbaiki kualitas pelayanan pada masyarakat;
3. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

#### 4.1.4. Strategi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur

Atas dasar misi yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud diatas, maka dapatlah dijabarkan lebih lanjut mengenai strategi yang diterapkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

Peningkatan PAD :

1. Intensifikasi dan Ekstensifikasi;
2. Melaksanakan pungutan secara efektif dan efisien;
3. Sosialisasi setiap proses dan produk kebijakan pemungutan.

Perbaiki Kualitas Pelayanan :

1. Penyederhanaan Sistem dan Prosedur pemungutan;
2. Penerapan Pelayanan Prima;
3. Pemenuhan Kebutuhan Sarana dan Prasarana.

Perbaiki Kualitas SDM :

1. Pemberdayaan karyawan secara profesional;
2. Meningkatkan disiplin dan etos kerja;
3. Mengadakan Diklat Fungsional dan Struktural;
4. Peningkatan kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan uraian strategi yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, untuk kewenangan dan tanggung jawab pelaksanaannya diserahkan kepada setiap Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang berada di Kabupaten/Kota di seluruh Jawa Timur. Hal ini disebabkan, kegiatan pada Kantor Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dititik

beratkan pada penyusunan kebijakan bidang Pendapatan Daerah. Sedangkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan pada masyarakat.

Oleh karena itu, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur (khususnya UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten) dalam melaksanakan kewenangan serta tanggung jawab pelaksanaannya mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Merupakan ujung tombak kegiatan pemungutan dan pelayanan pada masyarakat.

Fungsi :

1. Pemungutan;
2. Pelayanan;
3. Koordinasi.

#### **4.2. Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten**

Kantor Bersama SAMSAT dibentuk berdasarkan SURAT KEPUTUSAN BERSAMA MENHANKAM/PANGAB, MENTERI KEUANGAN DAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR : POL.KEP/13/XII;KEP.1693/MK/IV/12/1976;311 TAHUN 1976 Tanggal 28 Desember 1976, tentang:

“PENINGKATAN KERJASAMA ANTARA PEMERINTAH DAERAH TINGKAT I, KOMANDO DAERAH KEPOLISIAN DAN APARAT DEPARTEMEN KEUANGAN DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT SERTA PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH KHUSUSNYA MENGENAI PAJAK-PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”.

Maksud daripada dibentuknya Kantor Bersama SAMSAT adalah untuk menyatukan sistem pemungutan dan administrasi yang lebih efektif dan efisien dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, terhadap pemungutan Pajak-pajak atas Kendaraan Bermotor (PKB /BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang dikaitkan dengan pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DI BAWAH SATU ATAP) Kediri Kabupaten telah dioperasikan sejak Juli 1977. Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah Obyek Kendaraan Bermotor dan tuntutan wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, lancar dan mudah, maka pelayanan pembayaran Pajak-pajak Kendaraan Bermotor dan pengurusan STNK untuk Kediri Kabupaten yang semula dipusatkan pada Kantor Bersama SAMSAT di Pare, terhitung mulai tanggal 14 Juli 2003 dipecah menjadi dua wilayah pemungutan, yaitu: Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I, yang tetap berada di Pare, Jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No.23 dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II yang berada di Jalan Soekarno-Hatta No 12 Kediri.

Pemecahan pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten didasarkan atas Surat Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nomor 68 Tahun 2003 Tanggal 30 Juni 2003 tentang Wilayah kerja dan alamat Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Disamping itu, pemecahan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten juga didasarkan atas Surat Perintah dari Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur No. Pol : Sprin/236/VI/2003 Tanggal 20 Juni 2003 tentang pemecahan SAMSAT.

Pemecahan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten menjadi dua wilayah pemungutan tersebut diatas, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah dari hasil pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan juga usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor. Hal ini dikarenakan, wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang berada di wilayah kewenangan pemungutan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II tidak lagi terlalu jauh untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya.

Sebagai contoh, berikut dapat diberikan gambaran mengenai jarak yang harus ditempuh oleh wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dari sebagian wilayah kewenangan pemungutan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II, yang dulunya harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I yang berada di jalan Pahlawan Kusuma Bangsa No.23 Pare.

Kras ke Pare	: 41 Km
Mojo ke Pare	: 39 Km
Tarokan Ke Pare	: 38 Km
Banyakan ke Pare	: 34 Km
Grogol ke Pare	: 36 Km
Kandat ke Pare	: 37 Km
Ngancar ke Pare	: 38 Km

Berdasarkan jarak yang harus ditempuh oleh wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dari sebagian wilayah kewenangan pemungutan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II tersebut diatas, kemudian oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dijadikan bahan pertimbangan untuk memecah

wilayah kewenangan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi dua wilayah pemungutan. Sehingga, dengan pemecahan Kantor Bersama SAMSAT menjadi dua wilayah kewenangan pemungutan tersebut, secara tidak langsung memudahkan para wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor (khususnya wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang berada di wilayah kewenangan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II) dalam memenuhi kewajibannya yang berhubungan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Menunjuk Surat Perintah yang telah disebutkan diatas, lebih lanjut dapat dijelaskan dengan keterangan yang disampaikan oleh Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten :

Sesuai dengan maksud dibentuknya Kantor Bersama SAMSAT adalah untuk mempermudah pemungutan serta pelayanan kepada para wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya. Sehingga dipecahnya Kantor Bersama SAMSAT menjadi dua wilayah pemungutan , dengan maksud untuk mempermudah para wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya. Hal ini didasarkan dengan pertimbangan, bahwa wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang berada pada wilayah kewenangan pemungutan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II, dulunya diwajibkan membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I yang tepatnya di Pare. Atas dasar itulah, agar wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang berada pada wilayah kewenangan pemungutan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II tidak terlalu jauh untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya, maka Kantor Bersama SAMSAT yang semula menjadi satu wilayah pemungutan tersebut kemudian dipecah menjadi dua wilayah pemungutan (11 Juli 2006, Hari Selasa Jam 09:30 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten).

Berdasarkan keterangan tersebut diatas, pemecahan Kantor Bersama SAMSAT menjadi dua wilayah pemungutan, dimaksudkan untuk memudahkan wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dalam memenuhi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya. Dengan pertimbangan, selain mempermudah wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor untuk mengurusnya,

juga memudahkan fiskus/petugas pemungut pajak untuk melayani wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor. Dikatakan memudahkan fiskus/petugas pemungut pajak dalam memungutnya, karena dulunya satu Kantor Bersama SAMSAT melayani wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dari seluruh wilayah Kabupaten Kediri, namun saat ini yang dilayani hanya sebagian wilayah kewenangan pemungutan saja.

Wilayah kewenangan pemungutan SAMSAT I, Meliputi 11 kecamatan, yaitu : Kecamatan Purwoasri, Kecamatan Plemahan, Kecamatan Papar, Kecamatan Pagu, Kecamatan Kayen, Kecamatan Pare, Kecamatan Plosoklaten, Kecamatan Kepung, Kecamatan Kunjang, Kecamatan Puncu, Kecamatan Kandangan.

Sedangkan wilayah kewenangan pemungutan SAMSAT II meliputi 13 kecamatan, yaitu : Kecamatan Gampengrejo, Kecamatan Gurah, Kecamatan Wates, Kecamatan Ngancar, Kecamatan Ringinrejo, Kecamatan Kandat, Kecamatan Kras, Kecamatan Mojo, Kecamatan Semen, Kecamatan Banyakan, Kecamatan Grogol, Kecamatan Tarokan, Kecamatan Ngadiluwih.

Potensi Obyek Kendaraan Bermotor pada masing-masing wilayah kewenangan pemungutan SAMSAT I dan SAMSAT II, berdasarkan DATA OBYEK KENDARAAN BERMOTOR pada UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA TIMUR KEDIRI KABUPATEN mulai Tahun 2003 sampai dengan Tahun 2005 adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
Data Obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri  
Kabupaten I

No	Tahun	Jenis kendaraan bermotor						Jumlah
		Sedan	Jeep	STWG	Bus	Truck	Sp Mtr	
1	2003	817	729	4.128	31	4.273	86.941	96.919
2	2004	862	780	4.341	33	4.456	98.040	108.512
3	2005	952	824	4.733	38	4.744	110.224	121.515

Sumber : UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Tabel 2  
Data Obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri  
Kabupaten II

No	Tahun	Jenis kendaraan bermotor						Jumlah
		Sedan	Jeep	STWG	Bus	Truck	Sp Mtr	
1	2003	1.061	828	4.456	100	4.236	101.172	111.853
2	2004	1.161	886	4.783	101	4.574	115.300	126.818
3	2005	1.360	949	5.365	117	4.983	132.503	145.288

Sumber : UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Berdasarkan data obyek Kendaraan Bermotor tersebut diatas,  
Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama  
Kendaraan Bermotor lebih lanjut menjelaskannya sebagai berikut :

Dari jumlah obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II, cenderung lebih banyak obyek Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II. Hal ini disebabkan, jumlah wilayah pemungutan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II lebih banyak dibandingkan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I (11 Juli 2006, Hari Selasa, Jam 09:30 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Selanjutnya, dari data obyek Kendaraan Bermotor pada tiap tahunnya dapat dijadikan pedoman Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi

Jawa Timur Kediri Kabupaten untuk menentukan target dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten.

### **4.3. Koordinasi Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **4.3.1. Instansi yang Terkait dalam Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor**

Sebagaimana diuraikan pada Bab I, bahwa dalam Kantor Bersama SAMSAT terdapat tiga instansi yang terkait melayani wajib pajak yang akan memenuhi kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Penelitian Ulang/pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Ketiga Instansi tersebut adalah Dinas Pendapatan Propinsi; Kepolisian dan PT. Jasa Raharja, yang masing-masing mempunyai wewenang dan tanggung jawab sendiri-sendiri dalam menangani permasalahan yang berkaitan dengan kepemilikan Kendaraan Bermotor. Namun, di dalam proses penyelesaiannya mutlak diperlukan hubungan kerja yang saling terkait dan penuh tanggung jawab, yang pada gilirannya mekanisme kerja ini dapat menghasilkan pelayanan yang baik, lancar dan cepat kepada wajib pajak.

Keterkaitan hubungan kerja ketiga instansi pelaksana dalam Kantor Bersama SAMSAT dapat dilihat dari proses diterbitkannya Notice Pajak (bukti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB). Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dapat diproses, apabila telah melalui tahap identifikasi



Kendaraan Bermotor oleh unsur Kepolisian dan cross check data berkas Kendaraan Bermotor oleh unsur kepolisian dan unsur Dinas Pendapatan Propinsi, karena penetapan besarnya tarif Pajak Kendaraan Bermotor dan tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ditentukan oleh: merk/type, jenis/model, tahun pembuatan, isi silinder dan warna Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

Begitu pula halnya dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dapat diproses pencetakannya oleh unsur kepolisian, apabila Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, telah dibayar pada Dinas Pendapatan Propinsi dan PT. Jasa Raharja.

Dengan demikian, mekanisme pelayanan kepada wajib pajak dalam Kantor Bersama SAMSAT dilaksanakan dengan sistem ban berjalan yang bergerak dari satu unit ke unit lain sebagai jalur bersambung dan hal ini dapat terlaksana dengan adanya koordinasi yang baik antar ketiga instansi terkait. Untuk memberikan gambaran mengenai keterkaitan hubungan kerja ketiga instansi pada Kantor Bersama SAMSAT yang mengarah pada pelaksanaan koordinasi, berikut ini diuraikan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab Administrator dan Pelaksana tugas pada loket-loket Kantor Bersama SAMSAT.

Dalam Kantor Bersama SAMSAT, terdapat seorang Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang bertanggung jawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (KUPTD). Dimana, Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) tersebut mempunyai peran sebagai berikut:

1. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
2. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB berkedudukan di Kantor Bersama SAMSAT.
3. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (KUPTD).
4. Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB mempunyai tugas:
  - Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB
  - Mengkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada pelayanan informasi, pendaftaran, penetapan, penerimaan pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB
  - Melakukan koordinasi dengan unit kerja UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT.
  - Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
  - Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (KUPTD).
  - Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.
5. Dalam melaksanakan tugas, Administrator Pelayanan PKB dan BBNKB dibantu oleh :
  - a. Petugas Pelayanan Informasi;
  - b. Petugas Pendaftaran;
  - c. Petugas Penetapan;
  - d. Petugas Penerimaan Pembayaran;

e. Petugas Penyerahan Tanda Lunas;

f. Petugas Operator Sistem.

Unit Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari 2 (dua) loket pelayanan, yaitu :

- Locket I :

- a. Penelitian Berkas
- b. Pokja Ranmor Bermasalah
- c. Pendaftaran
- d. Penetapan

- Locket II:

- a. Kasir
- b. Cetak Penneng
- c. Pengesahan STNK
- d. Penggabungan/pemisahan berkas STNK, Penneng
- e. Korektor/ meneliti kebenaran pengenaan PKB & BBNKB
- f. Penyerahan STNKB, Penneng

Tugas dari masing-masing loket adalah sebagai berikut:

Pada Locket I :

Petugas Pendaftaran terdiri dari 2 (dua) unsur, yaitu petugas dari Dispenda dan Polri, dengan tugas sebagai berikut :

- Menerima dan meneliti berkas persyaratan pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- Meneliti berkas dan persyaratan untuk dicocokkan dengan data blokir;
- Meneruskan berkas dan persyaratan pendaftaran pada petugas penetapan untuk ditetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;

- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung

Petugas Penetapan hanya dari unsur Dinas Pendapatan, dengan tugas sebagai berikut :

- Menerima berkas serta persyaratannya dari petugas pendaftaran;
- Meneliti berkas dan persyaratannya untuk ditetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan mencocokkan tarif dan nilai jual kendaraan bermotor;
- Menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sesuai dengan data dan daftar tarif serta nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku;
- Membuat dan mengirim daftar pengantar penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan yang ada beserta tindasan ketetapan ke Seksi Penetapan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);
- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Pada Loker II:

Petugas Penerimaan Pembayaran/kasir hanya dari unsur Dinas Pendapatan, dengan tugas sebagai berikut :

- Menerima dan meneliti berkas dari petugas penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- Menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dari wajib pajak dengan uang tunai ataupun uang giral;
- Memberikan tanda bukti lunas kepada wajib pajak;

- Menghimpun dan menyetorkan hasil penerimaan dan penyetoran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Untuk petugas cetak penneng dan korektor/peneliti kebenaran pengenaan PKB & BBNKB hanya dari unsur Dinas Pendapatan. Sedangkan petugas pada penggabungan/pemisahan berkas STNK, Penneng, Pencetakan /pengesahan STNK, dan penyerahan STNK dan TNKB, hanya dari Unsur Polri.

Atas dasar uraian tersebut, Administrator Kantor Bersama SAMSAT lebih lanjut menjelaskannya sebagai berikut:

Tugas yang dilaksanakan oleh masing-masing petugas pada setiap loket tersebut, mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor serta upaya fiskus/petugas pemungut pajak untuk melayani wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dalam mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor-nya. Oleh karena itu, petugas dari tiap-tiap instansi tersebut harus benar-benar berkoordinasi satu dengan yang lain, serta tetap konsisten dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing (12 Juli 2006, Hari Rabu, Jam 10:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Berkenaan dengan tugas dari masing-masing petugas tersebut diatas, perlu diketahui bahwa petugas penerimaan pembayaran/kasir dari unsur Dinas Pendapatan selain menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor, juga menerima pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dari wajib pajak Pemilik Kendaraan Bermotor. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ditetapkan melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 416/KMK.06/2001 tanggal 17 Juli 2001 Tentang PENETAPAN SANTUNAN DAN

SUMBANGAN WAJIB DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN, yang besarnya berdasarkan jenis/type dan cc Kendaraan Bermotor.

Tabel 3  
SUMBANGAN WAJIB DANA KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Isi Cylinder	SWDKLLJ
1	Sepeda Motor	< 50 cc	-
2	Mobil Ambulance, Mobil Jenazah, Mobil Pemadam Kebakaran	-	-
3	Traktor, Buldozer, Forklift, Mobil Derek, Excavator, Crane dan sejenisnya	-	Rp 10.000
4	Sepeda Motor, Sepeda Kumbang, Scooter dan Kendaraan Bermotor Roda Tiga	50 – 250 cc	Rp 19.000
5	Sepeda Motor dan Scooter	> 250 cc	Rp 40.000
6	Pick up/Mobil Barang, Sedan, Jeep dan Mobil Penumpang Bukan Angkutan Umum	2400 cc	Rp 70.000
7	Mobil Penumpang Angkutan Umum	1600 cc	Rp 40.000
8	Bus dan Mikro Bus Bukan Angkutan Umum	> 1600 cc	Rp 75.000
9	Bus dan Mikro Bus Angkutan Umum serta Mobil Penumpang angkutan umum lainnya	> 1600 cc	Rp 50.000
10	Truk, Mobil Tangki, Mobil Gandengan, Mobil Barang, Truk Container	> 2400 cc	Rp 80.000

Sumber Data: PT Jasa Raharja (Persero)

Berdasarkan data pada Tabel 3 tersebut diatas, untuk sepeda motor 50 cc ke bawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran dibebaskan dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Berkenaan dengan uraian tersebut diatas, petugas dari PT. Jasa Raharja menjelaskannya sebagai berikut:

Pembebasan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan untuk sepeda motor 50 cc kebawah dikarenakan, kendaraan tersebut memiliki daya kuda yang kecil serta bobot atau berat kendaraan yang ringan. Sedangkan untuk mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran dibebaskan dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dikarenakan, kendaraan tersebut digunakan untuk kepentingan umum dan tidak untuk mencari untung dalam arti untuk bisnis, serta kepemilikannya bukan dari perseorangan atau individu (13 Juli 2006, Hari Kamis, Jam 09:30 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Selanjutnya, setiap jenis kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Tabel 3, dikenakan biaya penggantian pembuatan Kartu Dana/Sertifikat sebesar Rp 3.000,- (tiga ribu rupiah). Pelunasan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) sebagaimana dimaksud dalam Tabel 3, dilakukan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal jatuh tempo pengesahan ulang tahunan atau pendaftaran/perpanjangan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dilakukan setelah melewati batas waktu sebagaimana dimaksud diatas, maka dikenakan denda 100% (seratus per seratus) dari jumlah Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang seharusnya dibayar.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapatlah disimpulkan, bahwa petugas penerimaan pembayaran/kasir dari unsur Dinas Pendapatan selain menerima pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari para wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor, juga menerima pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang nantinya bukti dari pembayaran tersebut dicetak dalam satu notice pajak dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Disamping tugas dari masing-masing unit kerja diatas, terdapat Petugas Pelayanan Informasi dan Petugas Operator Sistem yang membantu Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang mempunyai tugas sebagai berikut :

Petugas Pelayanan Informasi hanya terdiri dari unsur Dinas Pendapatan, dengan tugas sebagai berikut :

- Menerima dan menginventaris pengaduan masyarakat;
- Memberikan pelayanan kepada wajib pajak;
- Memasang pengumuman dan informasi pada papan pengumuman serta menyiapkan brosur dan pemasangan spanduk;
- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Petugas Operator Sistem hanya dari unsur Dinas Pendapatan, dengan tugas sebagai berikut :

- Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses komputer, printer dan workstation serta data-data sebelum pelayanan dimulai;
- Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangannya;
- Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan klarifikasi disertai dengan bukti identifikasi dan registrasi yang

ada dengan sepengetahuan Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;

- Melaporkan ke Dinas melalui Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Unit Pelaksana Teknis Dinas terhadap setiap kerusakan program aplikasi;
- Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Mekanisme pelayanan kepada wajib pajak / pemohon STNK dan penyelesaian administrasi sebagaimana diuraikan diatas menunjukkan bahwa aktivitas tiap-tiap unit satuan tugas saling berpengaruh terhadap kecepatan/kelancaran pelayanan kepada wajib pajak dan penyelesaian administrasi, sehingga mutlak perlu adanya kerjasama dan koordinasi yang sebaik-baiknya secara terus menerus.

#### **4.3.2. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor**

Sebagaimana tugas utama fiskus adalah berupaya untuk memasukkan income yang sebanyak-banyaknya, antara lain melalui pungutan pajak dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat wajib pajak. Dalam melaksanakan tugas tersebut sudah barang tentu dibatasi oleh waktu pelayanan yang tersedia (jam buka loket).

Demikian pula halnya dengan pelaksanaan pelayanan kepada para wajib pajak pemilik kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten. Waktu pelayanan yang tersedia sebagaimana ketentuan yang berlaku adalah sebagai berikut :

Tabel 4  
JAM PELAYANAN

H A R I	WAKTU PELAYANAN
Senin s/d Kamis	07.00 s/d 12.00
Jum'at	07.00 s/d 10.00
Sabtu	07.00 s/d 11.00

Sumber : UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Dalam proses selama waktu pelayanan tersebut diatas, masing-masing petugas harus dapat mengatur/memperhitungkan dan menyesuaikan waktu pelayanan dari tiap-tiap loket, terutama pengaturan dan penyesuaian waktu pelayanan ini dikaitkan dengan aktivitas pada loket II, yang bertugas memberikan pelayanan penerimaan pembayaran.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, petugas penerimaan pembayaran/kasir menjelaskan sebagai berikut :

Pelayanan kepada wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor harus disesuaikan dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu petugas pada loket satu harus mengakhiri lebih awal penerimaan pendaftaran pada saat menjelang jam pelayanan berakhir. Hal ini dikaitkan dengan tugas yang harus dilaksanakan saat itu juga oleh petugas penerimaan pembayaran atau kasir, yaitu merekap seluruh hasil penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, kemudian menyetorkan hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor kepada Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) yang juga dari unsur Dinas Pendapatan, sedangkan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan disetorkan kepada petugas PT. Jasa Raharja ( 13 Juli 2006, Hari Kamis, Jam 13:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten).

Hal ini dimaksudkan, agar jangan sampai menimbulkan kesan atau anggapan terhadap wajib pajak, bahwa pelayanan yang diberikan tidak menunjukkan adanya hubungan kerja dan koordinasi yang baik. Oleh karena itu,

loket I yang melayani penyerahan formulir harus lebih awal mengakhiri pelayanannya daripada loket II yang menerima pembayaran.

Perlu diketahui, bahwa Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) juga menerima setoran dari Bendaharawan Dinas-dinas Penghasil Retribusi, kemudian seluruh hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Retribusi, disetorkan ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Ini berarti, bahwa selama hasil penerimaan tersebut belum disetorkan ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, meskipun sudah berada di Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) belum sah menjadi Kas Daerah.

Mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten, peneliti menganggap perlu untuk melakukan wawancara secara langsung kepada Wajib Pajak. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan Wajib Pajak pemilik Kendaraan Bermotor:

Saya sebagai pemilik kendaraan bermotor menganggap perlu untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor saya kepada Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini selain memenuhi kewajiban saya sebagai wajib pajak, juga berguna untuk mendapatkan keabsahan dari kendaraan bermotor yang saya miliki. Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten ini dapat dibilang bagus dan memuaskan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor. Sebab syaratnya mudah saja, untuk her kendaraan hanya menunjukkan KTP, STNK dan BPKB yang asli, oleh petugas langsung dilayani dan menunggu sebentar untuk dipanggil membayar pajaknya. Memang untuk perpanjangan STNK lima tahun agak sedikit lama. Sebab, kendaraan bermotor dari wajib pajak harus di cek fisik terlebih dahulu oleh aparat dari kepolisian. Tetapi, saya pribadi dan wajib pajak pada umumnya memaklumi hal tersebut (19 Juli 2006, Hari Rabu, Jam 10:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Adapun frekuensi pelayanan dapat dilihat pada tabel 5 dan 6

Tabel 5  
FREKUENSI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KEDIRI KABUPATEN I  
1 JUNI 2006 s/d 30 JUNI 2006

NOMOR	TANGGAL	TRANSAKSI	PENERIMAAN
1	2	3	4
1	1 Juni 2006	369	Rp54,548,600
2	2 Juni 2006	313	Rp53,680,600
3	3 Juni 2006	299	Rp45,196,600
4	5 Juni 2006	642	Rp78,336,400
5	6 Juni 2006	515	Rp73,977,900
6	7 Juni 2006	429	Rp55,935,300
7	8 Juni 2006	431	Rp54,846,100
8	9 Juni 2006	342	Rp38,647,200
9	10 Juni 2006	314	Rp37,560,100
10	12 Juni 2006	542	Rp66,224,800
11	13 Juni 2006	397	Rp50,413,700
12	14 Juni 2006	375	Rp45,093,500
13	15 Juni 2006	395	Rp48,689,800
14	16 Juni 2006	353	Rp49,620,100
15	17 Juni 2006	325	Rp47,630,600
16	19 Juni 2006	540	Rp81,748,900
17	20 Juni 2006	369	Rp46,498,100
18	21 Juni 2006	346	Rp45,773,700
19	22 Juni 2006	394	Rp59,100,900
20	23 Juni 2006	305	Rp40,801,100
21	24 Juni 2006	273	Rp35,182,400
22	26 Juni 2006	455	Rp59,566,400
23	27 Juni 2006	390	Rp53,771,700
24	28 Juni 2006	365	Rp46,501,300
25	29 Juni 2006	347	Rp48,591,000
26	30 Juni 2006	286	Rp40,247,600
JUMLAH		10,114	Rp1,358,184,404

Sumber data: UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Tabel 6  
FREKUENSI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KEDIRI KABUPATEN II  
1 JUNI 2006 s/d 30 JUNI 2006

NOMOR	TANGGAL	TRANSAKSI	PENERIMAAN
1	2	3	4
1	1 Juni 2006	420	Rp53,696,600
2	2 Juni 2006	443	Rp64,265,500
3	3 Juni 2006	401	Rp47,759,400
4	5 Juni 2006	798	Rp102,160,500
5	6 Juni 2006	610	Rp68,316,600
6	7 Juni 2006	504	Rp75,119,400
7	8 Juni 2006	575	Rp69,753,700
8	9 Juni 2006	355	Rp39,812,200
9	10 Juni 2006	352	Rp46,819,500
10	12 Juni 2006	604	Rp77,945,400
11	13 Juni 2006	535	Rp64,265,000
12	14 Juni 2006	407	Rp60,514,000
13	15 Juni 2006	501	Rp63,159,800
14	16 Juni 2006	396	Rp54,697,100
15	17 Juni 2006	303	Rp42,679,700
16	19 Juni 2006	549	Rp66,595,100
17	20 Juni 2006	441	Rp59,717,500
18	21 Juni 2006	409	Rp54,160,200
19	22 Juni 2006	432	Rp67,238,200
20	23 Juni 2006	334	Rp43,956,300
21	24 Juni 2006	274	Rp40,119,600
22	26 Juni 2006	521	Rp68,774,000
23	27 Juni 2006	388	Rp49,652,000
24	28 Juni 2006	385	Rp48,032,600
25	29 Juni 2006	379	Rp49,384,000
26	30 Juni 2006	335	Rp42,232,400
JUMLAH		11,654	Rp1,520,826,304

Sumber data: UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Pada Tabel 5 dapat diketahui, bahwa frekuensi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor rata-rata dalam satu hari dapat diselesaikan:

$(10,114: 26) \times 1 = 389$  transaksi, dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor rata-rata dalam satu hari  $(1,358,184,404) : 26 \times 1 = \text{Rp. } 52,237,861.69$

Waktu pelayanan: pukul 07.00 – 12.00 WIB = 5 (lima) jam atau sama dengan 300 menit. Rata-rata untuk melayani satu transaksi dapat diselesaikan dalam waktu:  $(300: 389) \times 1 \text{ menit} = 0.77 \text{ menit}$ .

Dengan demikian dalam satu hari untuk dapat melayani wajib pajak secara tuntas diperlukan waktu selama:  $(389 \times 0.77) \times 1 \text{ menit} = 299,53 \text{ menit}$  atau  $(299 : 60) \times 1 \text{ jam} = 4,98 \text{ jam}$  atau rata-rata 5 jam.

Pada tabel 6 dapat diketahui, bahwa frekuensi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor rata-rata dalam satu hari dapat diselesaikan:

$(11,654: 26) \times 1 = 448,23$  atau 448 transaksi, dengan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor rata-rata dalam satu hari dapat mencapai  $(1,520,826,304) : 26 \times 1 = \text{Rp. } 58,493,319$

Waktu pelayanan: pukul 07.00 – 12.00 WIB = 5 (lima) jam atau sama dengan 300 menit. Rata-rata untuk melayani satu transaksi dapat diselesaikan dalam waktu:  $(300: 448) \times 1 \text{ menit} = 0.61 \text{ menit}$ .

Dengan demikian dalam satu hari untuk dapat melayani wajib pajak secara tuntas diperlukan waktu selama:  $(448 \times 0.61) \times 1 \text{ menit} = 273, 28 \text{ menit}$  atau  $(273: 60) \times 1 \text{ jam} = 4, 55 \text{ jam}$  atau rata-rata 4,5 jam.

Penerapan koordinasi yang baik antar unit kerja pada Kantor Bersama SAMSAT merupakan faktor penentu proses pelayanan yang cepat terhadap wajib pajak, disamping kelengkapan persyaratan dari wajib pajak dan waktu pelayanan (jam buka loket) yang telah ditetapkan.

Atas dasar data jumlah transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam bulan Juni 2006 yang dapat dilayani pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I dan Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II dapat diperhitungkan rata-rata waktu yang dibutuhkan dan rata-rata jumlah transaksi setiap hari. Waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu transaksi pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten I adalah 0,77 menit. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu transaksi pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten II adalah 0,61 menit.

Perlu diketahui, waktu tersebut adalah waktu proses pencetakan Notice pembayaran Pajak yang dilaksanakan Kasir. Sedangkan rata-rata waktu pelayanan setiap transaksi adalah merupakan kumulatif waktu mulai wajib pajak mendaftarkan; penelitian kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan; identifikasi Kendaraan Bermotor; penetapan besarnya Pajak dan Koreksi hasil penetapan dan pembayaran. Jadi, durasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap transaksi tidak sama. Tergantung tingkat tiap kasus Kendaraan Bermotor yang didaftarkan.

#### **4.3.3. Terpenuhinya Target Penerimaan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor**

Realisasi Penerimaan Pendapatan Daerah merupakan salah satu perwujudan atau produk dari keseluruhan aktivitas fiskus dalam rangka meningkatkan Pendapatan Daerah melalui pungutan Pajak/Bea Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya berdasarkan target yang telah ditetapkan.

Setiap menjelang awal tahun anggaran Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur menyusun rencana target penerimaan Pendapatan Daerah, yang selanjutnya rencana target tersebut dikirim keseluruh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur untuk dimintakan tanggapan dan saran

dari tiap-tiap Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, apakah rencana target penerimaan Pendapatan Daerah telah sesuai dengan potensi obyek pajak yang ada di setiap Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan baik kota maupun kabupaten di seluruh Jawa Timur atau perlu diadakan perubahan. Hal ini dimaksudkan, apabila rencana target penerimaan Pendapatan Daerah telah menjadi ketetapan, maka diharapkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan tidak terlalu banyak menghadapi kesulitan untuk memenuhinya.

Pada prinsipnya penyusunan rencana target penerimaan Pendapatan Daerah didasarkan atas pertimbangan dan perhitungan yang semasak-masaknya, sehingga diupayakan untuk tidak akan dirubah. Hal ini disebabkan rencana target penerimaan Pendapatan Daerah yang disusun oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur didasarkan atas Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Pemerintah Propinsi Jawa Timur.

Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten menjelaskannya sebagai berikut:

Target penerimaan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahun anggaran yang akan berjalan, disusun berdasarkan target dan realisasi tahun anggaran yang telah berjalan sebelumnya. Hal ini dikarenakan, dari target dan realisasi tahun anggaran sebelumnya, dapat diketahui besarnya jumlah penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Disamping itu, dapat diketahui pula besarnya potensi obyek Pajak Kendaraan Bermotor. Sehingga, atas dasar itulah Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur khususnya Kediri Kabupaten, menjadikannya bahan untuk memberikan saran kepada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dalam menyusun rencana target penerimaan Pendapatan Daerah, terutama melalui Pajak Kendaraan Bermotor (14 Juli 2006, Hari Jum'at, Jam 09:00 WIB, Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten)

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, tanggapan dan saran dari tiap-tiap Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan terhadap rencana target

tersebut tetap diperlukan dan diperhatikan sebagai bahan pertimbangan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur kepada Pemerintah Propinsi Jawa Timur, mengingat Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan yang lebih mengetahui potensi obyek pajak, kemampuan masyarakat, kondisi Daerah dan lain-lain yang ada kaitannya dengan upaya peningkatan pendapatan Daerah. Selanjutnya ada perubahan atau tidak ada perubahan terhadap rencana target penerimaan Pendapatan Daerah adalah merupakan tugas utama fiskus untuk mengupayakan pencapaiannya. Dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah tidak hanya cukup dengan Peraturan-Peraturan Daerah, Petunjuk Pelaksanaan dan Peraturan-Peraturan lainnya, namun yang lebih utama adalah aktivitas, kreativitas dan dedikasi fiskus yang menjadi kunci keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah tiap-tiap tahun anggaran.

Keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dapat dipakai sebagai "tolok ukur" daripada kemampuan fiskus/Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dalam menggali dan menghimpun sumber keuangan Daerah. Demikian pula halnya dengan keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, adalah sebagai hasil hubungan kerja dan koordinasi yang baik antar Unit Pelaksana Tugas pada Kantor Bersama SAMSAT dan dengan instansi lain. Target dan Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten setiap tahun anggaran selalu meningkat, begitu pula dalam tiga tahun anggaran terakhir, yaitu mulai tahun anggaran 2003 sampai dengan tahun anggaran 2005 menunjukkan peningkatan yang tajam (Tabel 7 s/d Tabel 9) atau (Tabel 10).

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



#### **4.3.4. Usaha-Usaha Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten juga melakukan koordinasi di luar Kantor Bersama SAMSAT. Wujud dari koordinasi tersebut adalah mengadakan hubungan kerja dengan: Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dalam wilayah Propinsi Jawa Timur dan luar Propinsi Jawa Timur; Kantor-kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri dan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri.

Adapun hubungan kerja yang dilakukan adalah sebagai berikut:

##### **1. Antar Unit-Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan.**

Mengadakan hubungan kerja saling memberikan informasi mengenai adanya Kendaraan Bermotor yang dimutasikan keluar Daerah, baik mutasi atas nama tetap maupun mutasi ganti pemilik. Informasi tersebut adalah dalam bentuk penyampaian tembusan/rekaman Surat Keterangan Fiskal kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan yang akan menerima mutasi Kendaraan Bermotor.

Maksud diterbitkannya Surat Keterangan Fiskal adalah untuk mengetahui dan menjelaskan, bahwa wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor tersebut telah melunasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB); Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang terakhir di wilayah kewenangan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan, dimana Kendaraan Bermotor tersebut berasal. Dalam Surat Keterangan Fiskal tersebut dijelaskan pula mengenai identitas Kendaraan

Bermotor, seperti Nomor Polisi; merk/type; tahun pembuatan/cc; Nomor rangka dan Nomor mesin.

Adapun proses untuk pengurusan mutasi keluar daerah adalah sebagai berikut:

- a. Wajib pajak lapor ke loket informasi dan pendaftaran, bahwa yang bersangkutan akan mengurus mutasi.
- b. Setelah melapor ke loket informasi dan pendaftaran, barulah Surat Keterangan Fiskal dapat diterbitkan.
- c. Apabila Surat Keterangan Fiskal sudah terbit, wajib pajak diwajibkan lapor ke petugas dari kepolisian untuk dilakukannya cek fisik Kendaraan Bermotor.
- d. Setelah cek fisik Kendaraan Bermotor, petugas dari kepolisian mengeluarkan bendel/berkas-berkas Surat Kendaraan dari arsip.
- e. Setelah berkas-berkas keluar dari arsip, petugas dari kepolisian membuat Surat Pengantar untuk SAMSAT yang akan dituju dan Surat Tersebut ditandatangani oleh Kasatlantas.
- f. Setelah ditandatangani oleh Kasatlantas, kemudian petugas dari kepolisian memberikannya kepada wajib pajak yang bersangkutan. Dari Surat Pengantar tersebut dibuat rangkap tiga, yaitu:
  - Asli diberikan ke wajib pajak;
  - Tindakan diberikan ke SAMSAT yang dituju;
  - Arsip.

Dengan diterbitkannya Surat Keterangan Fiskal, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap Wajib Pajak/pemilik Kendaraan Bermotor, sudah dilaksanakan.

Berkenaan dengan hal tersebut, petugas operator sistem menjelaskannya sebagai berikut:

Diterbitkannya Surat Keterangan Fiskal dapat diartikan, bahwa kendaraan yang dimaksudkan akan dimutasikan keluar daerah. Mutasi kendaraan keluar daerah itu sendiri ada dua macam, yaitu mutasi atas nama tetap dan mutasi ganti pemilik. Mutasi atas nama tetap berarti, kendaraan yang dimaksudkan pindah keluar daerah, tetapi pemiliknya tetap sesuai dengan data yang ada pada STNK dan BPKB yang asli. Dengan kata lain, kendaraan tersebut pindah keluar daerah dengan pemilik yang sama. Sedangkan mutasi ganti pemilik berarti, kendaraan yang dimaksudkan pindah keluar daerah dan dengan pemilik yang berbeda. Dengan kata lain, kendaraan tersebut pindah keluar daerah dengan pemilik yang baru (15 Juli 2006, Hari Sabtu, jam 09:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Penyampaian informasi dengan Surat Keterangan Fiskal selanjutnya oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan yang menerimanya akan dipakai sebagai dasar untuk mengadakan panggilan/peringatan kepada pemilik Kendaraan Bermotor apabila dalam batas waktu yang telah ditetapkan, belum diadakan pendaftaran pemilikan Kendaraan Bermotor di tempat yang baru.

Perlu diketahui, bahwa sebelum Surat Keterangan Fiskal diterbitkan, telah melalui beberapa proses penelitian yang dilakukan oleh aparat Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan, Kepolisian dan Jasa Raharja, sehingga isi dari Surat Keterangan Fiskal dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Dengan demikian hubungan kerja dan koordinasi yang baik dan mutlak diperlukan dalam mengadakan penelitian terhadap Kendaraan Bermotor yang akan dimutasikan keluar Daerah.

Tabel 11

## PENERBITAN DAN PENERIMAAN

## SURAT KETERANGAN FISKAL

TAHUN 2004

BULAN	SAMSAT I						SAMSAT II					
	MASUK			KELUAR			MASUK			KELUAR		
	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH
Januari	186	15	201	63	3	66	171	51	222	55	1	56
Februari	165	28	193	20	1	21	165	45	210	66	2	68
Maret	169	33	202	70	7	77	208	36	244	66	3	69
April	169	31	200	57	33	90	162	49	211	71	2	73
Mei	197	35	232	44	8	52	142	61	203	70	4	74
Juni	172	39	211	65	6	71	163	70	233	53	1	54
Juli	147	38	185	42	5	47	151	55	206	37	3	40
Agustus	146	39	185	57	2	59	156	44	200	76	7	83
September	153	32	185	40	11	51	169	47	216	60	10	70
Oktober	146	31	177	48	4	52	151	70	221	60	11	71
Nopember	109	38	147	32	6	38	116	57	173	38	6	44
Desember	153	25	178	51	4	55	176	41	217	88	3	91
JUMLAH	1912	384	2296	589	90	679	1930	626	2556	740	53	793

Sumber data: UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Tabel 12

## PENERBITAN DAN PENERIMAAN

## SURAT KETERANGAN FISKAL

TAHUN 2005

BULAN	SAMSAT I						SAMSAT II					
	MASUK			KELUAR			MASUK			KELUAR		
	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH	Fiskal I	Fiskal II	JUMLAH
Januari	158	34	192	69	2	71	160	34	194	73	2	75
Februari	123	26	149	16	1	17	152	48	200	64	5	69
Maret	136	28	164	60	3	63	148	65	213	75	11	86
April	141	57	198	63	3	66	126	45	171	46	3	49
Mei	139	41	180	64	2	66	153	66	219	77	7	84
Juni	129	56	185	38	10	48	168	52	220	59	6	65
Juli	129	56	185	52	7	59	170	76	246	52	8	60
Agustus	148	66	214	142	9	151	133	30	163	98	6	104
September	438	61	499	180	5	185	590	51	641	244	8	252
Oktober	190	44	234	51	4	55	196	92	288	72	6	78
Nopember	87	41	128	37	8	45	127	74	201	30	14	44
Desember	124	211	335	53	16	69	111	119	230	33	9	42
<b>JUMLAH</b>	<b>1942</b>	<b>721</b>	<b>2663</b>	<b>825</b>	<b>70</b>	<b>895</b>	<b>2234</b>	<b>752</b>	<b>2986</b>	<b>923</b>	<b>85</b>	<b>1008</b>

Sumber data: UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten

Dari tabel 11 dan tabel 12 dapat diketahui, bahwa jumlah Surat Keterangan Fiskal yang diterbitkan dengan yang diterima lebih banyak yang diterima. Berarti Kendaraan Bermotor yang masuk atau dimutasikan kedalam Wilayah Kewenangan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten lebih banyak daripada hilangnya obyek pungutan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai akibat berpindahnya obyek Pajak Kendaraan Bermotor keluar wilayah.

Dalam hal ini bukan masalah banyak sedikitnya obyek Pajak Kendaraan Bermotor yang masuk atau yang keluar namun hubungan kerja saling memberikan informasi terhadap Kendaraan Bermotor yang dimutasikan ke lain daerah yang diutamakan.

Karena dengan saling memberikan informasi mengenai perpindahan Kendaraan Bermotor antar wilayah kewenangan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan, maka akan dapat dicegah sekecil mungkin adanya kelalaian/kesengajaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar Pajak di daerah baru.

## 2. Dengan Kantor –kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri.

Dalam upaya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, hubungan kerja dilakukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dengan Kantor-kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri adalah hal penyampaian Surat Pemberitahuan tentang Kewajiban Pemilik Kendaraan Bermotor.

Maksud daripada diterbitkannya Surat Pemberitahuan Tentang kewajiban Pemilik Kendaraan Bermotor adalah:

- a. Untuk mengingatkan Wajib Pajak/pemilik Kendaraan Bermotor terhadap kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotornya.
- b. Untuk mengetahui apakah Kendaraan Bermotor tersebut masih tetap dimiliki, yaitu yang nama dan alamatnya sesuai dengan Surat Pemberitahuan atau telah dipindahtangankan/ganti pemilik.
- c. Sebagai alat pemantau untuk mengetahui apakah persyaratan keharusan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang asli dalam pelayanan Daftar Ulang Kendaraan Bermotor benar-benar dilaksanakan oleh Wajib Pajak/pemilik Kendaraan Bermotor atau tidak.

Dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan tentang kewajiban pemilik Kendaraan Bermotor, maka petugas Dinas Luar Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten diberi Surat Tugas oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten, untuk ditunjukkan dan diketahui Pejabat yang berwenang di Kantor-kantor kecamatan. Hal ini dimaksudkan, untuk dimintakan ijin kepada pejabat yang berwenang di kantor-kantor kecamatan, agar petugas Dinas Luar dapat mendatangi alamat tempat tinggal dimana wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor tersebut menetap. Sehingga, tidak akan ada keraguan dari wajib pajak yang bersangkutan apabila petugas Dinas Luar mendatangi tempat tinggalnya. Sebab, petugas Dinas Luar dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten sudah mendapatkan ijin dari pejabat yang berwenang pada Kantor – kantor Kecamatan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, Kepala Seksi Penagihan dan Dinas Luar Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten menjelaskannya sebagai berikut:

Dalam hal penyampaian atau pengiriman Surat Pemberitahuan, jangka waktunya adalah tiga puluh hari sebelum berakhir masa laku pajak. Hal ini dimaksudkan agar Wajib Pajak dapat mempersiapkan pembayarannya sedini mungkin, sehingga tidak akan mengalami keterlambatan untuk mendaftar ulang Kendaraan Bermotornya, yang berarti pula bebas dari pengenaan tambahan penetapan atau denda (13 Juli 2006, Hari Kamis, Jam 09:00 WIB, Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten)

Namun, apabila sampai dengan jatuh tempo masa berlaku pajak, wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor belum membayar/melunasi Pajak Kendaraan Bermotor-nya, maka diterbitkan Surat Tegoran. Dimana, Surat Tegoran tersebut diterbitkan 7 (tujuh) hari setelah jatuh tempo masa berlaku pajak. Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah Surat Tegoran diterbitkan, wajib pajak belum melunasi Pajak Kendaraan Bermotor-nya, maka akan diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), kemudian setelah 21 (dua puluh satu) hari SKPDKB belum dibayar, diterbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD). Dan yang terakhir, setelah 7 (tujuh) hari STPD dikeluarkan wajib pajak belum juga membayr/melunasi, diterbitkan Surat Peringatan.

Sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh petugas operator sistem pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten :

Apabila setelah Surat Peringatan tersebut dikeluarkan dan wajib pajak yang bersangkutan belum juga membayar atau melunasi Pajak Kendaraan Bermotor-nya, maka Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Kediri Kabupaten mengambil kebijaksanaan untuk tidak memungut Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor yang bersangkutan. Hal ini dengan pertimbangan, bahwa Kendaraan Bermotor yang dimaksudkan kemungkinan rusak atau hilang. Sehingga, wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor yang bersangkutan enggan untuk membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya. (13 Juli 2006, Hari Kamis, Jam 10:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Sebagai kelanjutan daripada penyampaian Surat Pemberitahuan tersebut diatas, maka akan diketahui adanya Kendaraan Bermotor yang dipindahtangankan/ganti pemilik, berdasarkan pengembalian Surat Pemberitahuan dari Wajib Pajak yang telah mengisi kolom “ TANDA TERIMA DAN STATUS KENDARAAN” dalam Surat Pemberitahuan tersebut. Oleh karena itu perlu adanya kerjasama dan koordinasi yang baik dengan Aparat Pemerintah Kabupaten Kediri yang ada di Kecamatan-kecamatan dan di desa-desa, karena dengan bantuan mereka, maka wajib pajak dapat mengerti maksud dari Surat Pemberitahuan tersebut.

### 3. Dengan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri.

Atas dasar adanya hubungan tugas sebagai Aparat Pemerintah Propinsi Jawa Timur dalam pengelolaan dana, yaitu Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur yang mempunyai tugas menggali, mencari sumber dana dan mengumpulkan dana untuk Pemerintah Propinsi Jawa Timur dan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur sebagai lembaga yang bertugas menerima, menyimpan dan mengeluarkan dana pemerintah Propinsi Jawa Timur, maka setiap hari seluruh hasil penerimaan Pendapatan Daerah (yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Retribusi Daerah) yang telah diterima oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, dalam hal ini adalah Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) harus disetorkan ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur pada hari itu juga. Ini berarti, tidak boleh ada penundaan penyetoran ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Sehingga pada akhir tahun anggaran, sudah dapat diketahui dengan pasti jumlah seluruh penerimaan Pendapatan Daerah dalam datu tahun anggaran (Januari s/d Desember).

Berkaitan dengan penyetoran ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) tidak menyetorkan langsung hasil penerimaan Pajak dan Retribusi ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Namun, petugas Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur sendiri yang datang ke Kantor Bersama SAMSAT untuk mengambil setoran. Dengan demikian, kelancaran, ketepatan waktu dan keamanan penyetoran lebih terjamin.

Sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh Pembantu Pemegang Kas Daerah (PPKD) pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten:

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor setiap hari dan tanggal pemungutannya, harus dapat disetorkan ke Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur pada hari itu juga. Hal ini dikarenakan, agar hasil penerimaan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan penerimaan Pendapatan Daerah dari Dinas-dinas retribusi lainnya segera dapat menjadi Kas Daerah. Disamping itu, penyetoran dilakukan pada hari dan tanggal pemungutan itu juga, dimaksudkan untuk menghindari segala sesuatu hal yang tidak diinginkan dapat terjadi (17 Juli 2006, Hari Senin, Jam 13:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Pengambilan setoran hasil penerimaan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan penerimaan Pendapatan Daerah dari Dinas-dinas retribusi lainnya yang dilakukan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur sebagaimana yang telah disebutkan diatas, merupakan inisiatif dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur (khususnya Cabang Kediri), untuk meningkatkan kerjasama dan koordinasi dengan instansi-instansi yang terkait langsung dengan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak dan Retribusi.

#### **4.4. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

Dari uraian tersebut diatas dapatlah diketahui, bahwa pelaksanaan pelayanan dan pemungutan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan

Bermotor dengan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini terbukti dari realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang dalam tiap-tiap tahun anggaran dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Keberhasilan pencapaian target ini disebabkan adanya hubungan kerja yang baik dan koordinasi yang terus-menerus antar Unit Pelaksana Tugas dalam Kantor Bersama SAMSAT dan dengan instansi lain.

Namun demikian dibalik keberhasilan pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, terdapat beberapa masalah antara lain :

1. Pelayanan pada wajib pajak.

Karena banyaknya wajib pajak yang datang untuk mendaftarkan ulang kendaraannya, namun waktu pelayanan/waktu buka loket sangat terbatas yaitu mulai pukul 07.00 sampai dengan 12.00 WIB, maka pemecahan masalah tersebut adalah memilih dan mendahulukan berkas-berkas dari wajib pajak yang masa laku STNK-nya akan berakhir pada hari itu juga kemudian berkas Kendaraan Bermotor yang STNK-nya berakhir pada hari berikutnya.

Sebagaimana keterangan yang disampaikan oleh petugas operator sistem menjelaskannya sebagai berikut:

Wajib pajak yang datang pada Kantor Bersama SAMSAT untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan Pajak Kendaraan Bermotor, pada umumnya bertepatan dengan masa laku STNK-nya yang berakhir pada hari itu juga. Hal ini tentu saja sedikit merepotkan petugas yang melayaninya. Sebab, disatu sisi masa laku STNK dari wajib pajak yang bersangkutan akan berakhir atau jatuh tempo pada hari itu juga, disisi lain petugas juga harus melayani wajib pajak yang lainnya dengan jam pelayanan atau waktu buka loket yang sangat terbatas. Sehingga, apabila sampai terlambat atau lewat jatuh tempo, tentu saja akan dikenakan tambahan penetapan atau denda (18 Juli 2006, Hari Selasa, Jam 09:30 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

## 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli yang habis masa berlakunya

Pada saat wajib pajak mendaftarkan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya, oleh petugas penelitian ditemukan KTP asli yang habis masa berlakunya. Meskipun persyaratan kelengkapan telah dipenuhi oleh wajib pajak (termasuk menunjukkan KTP asli), namun pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak yang bersangkutan belum dapat segera diproses oleh petugas pemungut pajak/fiskus. Hal ini dikarenakan, KTP asli dari wajib pajak yang bersangkutan telah habis masa berlakunya. Sehingga, hal tersebut juga menjadi faktor penghambat dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berkenaan dengan hal tersebut, Administrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten menjelaskannya sebagai berikut:

Salah satu syarat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah menunjukkan KTP asli dari wajib pajak yang masih berlaku. Hal ini dikarenakan, dengan KTP asli yang masih berlaku, dapat diketahui kebenaran dan keabsahan dari jati diri wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang bersangkutan (18 Juli 2006, Hari Selasa, Jam 11:00 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Selanjutnya, pemecahan dari permasalahan tersebut diatas adalah petugas penelitian menyarankan agar wajib pajak yang bersangkutan untuk mengurus perpanjangan KTP-nya terlebih dahulu sebelum membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya. Hal ini dikarenakan, salah satu syarat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor adalah menunjukkan KTP asli dari wajib pajak yang masih berlaku.

## 3. Ganti Warna Kendaraan Bermotor.

Pada waktu wajib pajak mendaftarkan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya, oleh petugas penelitian ditemukan pergantian warna Kendaraan Bermotor oleh wajib pajak yang bersangkutan tanpa sepengetahuan atau tanpa

lapor terlebih dahulu kepada petugas dari unsur Kepolisian pada Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini menyebabkan, tidak dapat segera diprosesnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak yang bersangkutan. Sehingga, berarti pula menghambat penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

Berkaitan dengan hal tersebut, petugas Identifikasi Kendaraan Bermotor dari unsur kepolisian pada Kantor Bersama SAMSAT menjelaskannya sebagai berikut:

Mengenai ganti warna Kendaraan Bermotor, umumnya wajib pajak belum melapor kepada petugas dari kepolisian pada Kantor Bersama SAMSAT, bahwa telah mengganti warna Kendaraan Bermotornya. Hal tersebut diketahui pada waktu wajib pajak yang bersangkutan akan memperpanjang STNK-nya setelah lima tahun. Sebab, pada saat perpanjangan STNK diharuskan melakukan cek fisik Kendaraan Bermotor. Selain itu, bisa juga diketahui pada saat adanya razia Kendaraan Bermotor, bahwa fisik Kendaraan Bermotor khususnya warna kendaraan bermotor tidak sesuai dengan data yang ada pada STNK (19 Juli 2006, Hari Rabu, Jam 10:30 WIB, Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten)

Pemecahan masalah tersebut adalah, petugas dari unsur Kepolisian menyarankan agar wajib pajak yang bersangkutan menyertakan bukti Surat keterangan penggantian warna dari karoseri/bengkel yang telah melakukan penggantian warna Kendaraan Bermotor milik wajib pajak yang bersangkutan.

Setelah memperoleh bukti penggantian warna dari karoseri/bengkel tersebut, kemudian wajib pajak yang bersangkutan menunjukkan bukti tersebut kepada petugas Identifikasi Kendaraan Bermotor dari unsur Kepolisian untuk kemudian disarankan menuju ke loket cek fisik Kendaraan Bermotor untuk dilakukan pengecekan fisik Kendaraan Bermotor milik wajib pajak yang bersangkutan. Setelah dilakukan cek fisik Kendaraan Bermotor tersebut, barulah

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak yang bersangkutan dapat diproses.

#### **4.5. Analisa Data**

##### **4.5.1. Koordinasi Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor**

###### **4.5.1.1. Instansi Yang Terkait Dalam Penanganan Sektor Pajak Kendaraan Bermotor**

“Koordinasi dimaksudkan sebagai usaha menyatukan kegiatan-kegiatan dari satuan-satuan kerja (Unit-unit) organisasi, sehingga organisasi bergerak sebagai kesatuan yang bulat guna melaksanakan seluruh tugas organisasi, untuk mencapai tujuannya“. (Soewarno Handayani, 1983:117)

Sebagai konsekuensi daripada terbentuknya Kantor Bersama Sistem administrasi Manunggal di bawah Satu Atap, dimana kegiatan kerja dalam melayani wajib pajak dilaksanakan dengan sistem ban berjalan yang bergerak dari satu unit ke unit lain sebagai suatu jalur bersambung. Berdasarkan pengamatan penulis selama penelitian, mekanisme pelayanan kepada wajib pajak / pemohon STNK dan penyelesaian administrasi sebagaimana yang telah diuraikan menunjukkan, bahwa aktivitas tiap-tiap unit satuan tugas saling berpengaruh terhadap kecepatan/kelancaran pelayanan kepada wajib pajak dan penyelesaian administrasi, sehingga mutlak perlu adanya kerjasama dan koordinasi yang sebaik-baiknya secara terus menerus.

Oleh karena itu, setiap unit kerja pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten, tidak mungkin dapat bekerja untuk kepentingan induk organisasinya sendiri-sendiri. Menurut penulis, para pelaksana tugas tersebut masing-masing



mempunyai peran yang sama, yaitu sebagai pelayan masyarakat. Hal ini dikarenakan, dari setiap unit tugas/pelaksana tersebut mempunyai pekerjaan yang sama dan berkaitan dengan satu obyek, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Dimana, Dinas Pendapatan yang menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Polri yang meneliti berkas-berkas surat-surat Kendaraan Bermotor, dan PT. Jasa Raharja yang menetapkan besarnya tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Sehingga, dari setiap satuan (unit kerja) tersebut harus bekerjasama dan berkoordinasi satu dengan lainnya.

#### **4.5.1.2. Frekuensi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Ratminto dan Atik S.W (2005:18), bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dapatlah kiranya dipahami bahwa tugas utama fiskus adalah berupaya untuk memasukkan income yang sebanyak-banyaknya, antara lain melalui pungutan pajak dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat wajib pajak. Dalam melaksanakan tugas tersebut, sudah barang tentu dibatasi oleh waktu pelayanan yang tersedia (jam buka loket).

Demikian pula halnya dengan pelaksanaan pelayanan kepada para wajib pajak pemilik kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian menunjukkan, waktu pelayanan yang tersedia sebagaimana ketentuan yang

berlaku adalah mulai pukul 07.00 sampai dengan 12.00 untuk hari senin sampai dengan kamis, pukul 07.00 sampai dengan 10.00 untuk hari jum'at, dan pukul 07.00 sampai dengan 11.00 untuk hari sabtu.

Waktu pelayanan/jam buka loket sebagaimana tersebut diatas, sudah merupakan ketetapan dari Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur sebagai instansi yang berwenang untuk memungut Pajak Kendaraan Bermotor. Memang waktu pelayanan/jam buka loket tersebut, sudah merupakan standar waktu pelayanan bagi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. Menurut penulis, waktu pelayanan/jam buka loket tersebut sudah disesuaikan dengan segala kepentingan dan kebutuhan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur, untuk mengerjakan tugas/pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan penerimaan Pendapatan Daerah. Hal ini dikarenakan, Dinas Pendapatan tidak hanya menerima Pendapatan Daerah dari hasil pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama SAMSAT (khususnya Kediri Kabupaten) saja, melainkan juga menerima hasil penerimaan Pendapatan Daerah dari Dinas-dinas retribusi lainnya untuk direkap dan dijadikan laporan untuk dipertanggung jawabkan kepada Pemerintah Propinsi Jawa Timur.

#### **4.5.1.3. Terpenuhinya Target Penerimaan Pendapatan Daerah Melalui Pajak Kendaraan Bermotor**

Realisasi Penerimaan Pendapatan Daerah merupakan salah satu perwujudan atau produk dari keseluruhan aktivitas fiskus dalam rangka meningkatkan income Daerah melalui pungutan Pajak/Bea Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya berdasarkan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut, Erly Suandy (2006:124) mengemukakan sebagai berikut:

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak memiliki target untuk meningkatkan penarikan pajak setiap tahunnya. Hal ini penting bagi seseorang manajer perusahaan untuk memahami dengan benar tentang rencana-rencana yang akan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar dapat mencapai target sasarannya. Ada tiga hal utama yang jelas akan dilaksanakan, yaitu:

- a. Tekanan untuk melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi penarikan pajak dengan menggunakan peraturan pajak yang sudah ada.
- b. Ada tidaknya rencana untuk mengeluarkan ketentuan perpajakan yang baru yang dapat meningkatkan tarif pajak yang berlaku bagi investor asing.
- c. Pemberlakuan insentif hanya akan ditujukan untuk kepentingan-kepentingan tertentu.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, setiap menjelang awal tahun anggaran, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur menyusun rencana target penerimaan Pendapatan Daerah, yang selanjutnya rencana target tersebut dikirim keseluruhan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur untuk dimintakan tanggapan dan saran dari tiap-tiap Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas, apakah rencana target penerimaan Pendapatan Daerah telah sesuai dengan potensi obyek pajak yang ada di setiap Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan baik kota maupun kabupaten di seluruh Jawa Timur atau perlu diadakan perubahan. Menurut penulis, langkah yang diambil oleh Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur sudah dapat dikatakan ideal. Karena dalam penentuan target pada tahun yang akan berjalan, melibatkan Unit Pelaksana

Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kabupaten/Kota diseluruh Jawa Timur.

Hal ini dengan pertimbangan, bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur baik Kabupaten/Kota lebih mengetahui keadaan Daerahnya, kemampuan masyarakat dan potensi obyek pajak di Daerah. Hal ini dapat dibuktikan terus meningkatnya realisasi penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahun anggarannya. Sebagai contoh realisasi penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun anggaran 2003 s/d tahun anggaran 2005,selalu meningkat dan melebihi target yang telah ditetapkan. Sehingga tepatlah apabila dalam menentukan target, Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur meminta tanggapan dan saran dari tiap-tiap Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur baik di Kabupaten/Kota di seluruh Jawa Timur.

#### **4.5.1.4. Usaha-usaha Untuk Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Poerwadarminta (1996:1132) upaya diartikan sebagai: “Usaha, akal, ikhtiar” (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya).

Dengan demikian dapatlah disimpulkan, bahwa upaya dapat diartikan sebagai usaha untuk mencapai suatu maksud tertentu, dengan menggunakan akal untuk memecahkan persoalan dan ikhtiar untuk mencari jalan keluar.

Berkaitan dengan pengertian upaya tersebut diatas,Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten, juga berupaya/berusaha untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah dari

repository.ub.ac.id

sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Usaha-usaha tersebut diwujudkan dengan berkoordinasi dengan instansi-instansi lainnya di luar Kantor Bersama SAMSAT.

Wujud dari koordinasi tersebut adalah mengadakan hubungan kerja dengan: Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dalam wilayah Propinsi Jawa Timur dan luar Propinsi Jawa Timur; Kantor-kantor Kecamatan di wilayah Kabupaten Kediri dan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri.

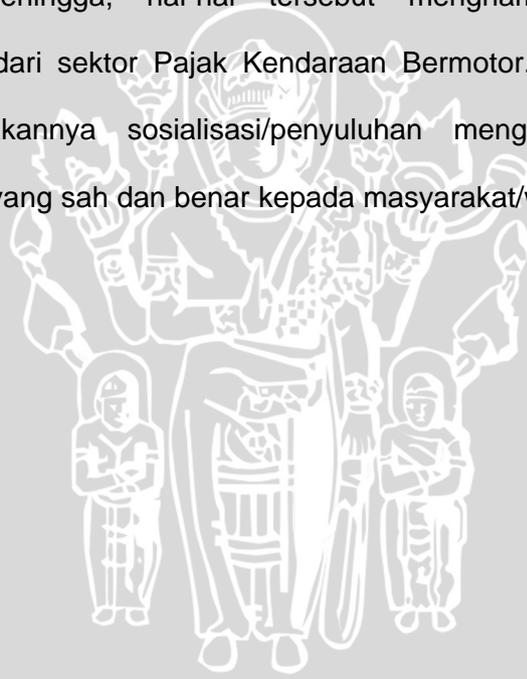
Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapatlah diketahui wujud koordinasi yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten dalam meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, tidak hanya berkoordinasi dengan unit-unit kerja pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten saja. Namun, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten juga melakukan koordinasi di luar Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten dalam usahanya untuk meningkatkan Penerimaan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **4.5.2. Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor**

Hambatan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hal yang amat wajar. Menurut penulis, pada setiap pelaksanaan pekerjaan apapun tentunya terdapat masalah yang menghambat pekerjaan itu sendiri. Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten, hambatan yang ditemui bukanlah menjadi barang baru lagi. Ini dikarenakan, sejak Kantor Bersama SAMSAT (khususnya Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten) berdiri, permasalahan

yang dihadapi masih seputar identitas Kendaraan yang tidak/kurang lengkap, fisik Kendaraan yang tidak sesuai dengan data/surat-surat Kendaraan yang ada, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari wajib pajak yang telah habis masa berlakunya, penggantian warna Kendaraan Bermotor atau perubahan bentuk Kendaraan Bermotor oleh wajib pajak tanpa lapor atau tanpa sepengetahuan petugas penelitian dari unsur Kepolisian dan lain sebagainya.

Permasalahan tersebut muncul, karena ada wajib pajak/pemilik Kendaraan Bermotor yang memang kurang mengerti dengan persyaratan yang telah ditentukan. Sehingga, hal-hal tersebut menghambat penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, kiranya perlu diadakannya sosialisasi/penyuluhan mengenai persyaratan Kendaraan Bermotor yang sah dan benar kepada masyarakat/wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasar rangkaian uraian mengenai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten dapatlah dikemukakan suatu kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Sistem pelayanan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang dipadukan dengan penerimaan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor adalah merupakan suatu sistem yang sangat efektif dan efisien, karena penelitian ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) setiap tahun akan berarti pula penelitian pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pelunasan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dengan adanya penelitian ulang STNK setiap tahun, maka dari segi pengamanan terhadap pemilikan kendaraan bermotor oleh pihak Kepolisian, akan dapat juga terselenggara pengamanan terhadap si pemilik dari tindakan melanggar hukum.

- b. Dengan adanya waktu pelayanan yang sudah ditentukan, maka fiskus dapat memperhitungkan lamanya waktu yang digunakan untuk melayani setiap wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor-nya Sebab dengan waktu pelayanan yang efektif dan efisien ,selain dapat memberikan kemudahan bagi para wajib pajak

pemilik Kendaraan Bermotor, hal tersebut juga sangat berpengaruh terhadap penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dikarenakan, dengan semakin banyaknya wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang dilayani sampai jam pelayanan berakhir/tutup loket, maka penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor akan besar pula.

- c. Keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dapat dijadikan sebagai “tolok ukur” daripada kemampuan fiskus/Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dalam menggali dan menghimpun sumber keuangan Daerah.

Demikian pula halnya dengan keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor, adalah sebagai hasil hubungan kerja dan koordinasi yang baik antar Unit Pelaksana Tugas pada Kantor Bersama SAMSAT dan dengan instansi lain. Hal ini terbukti, dengan selalu meningkatnya penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya. Bahkan dalam realisasinya selalu melebihi target yang telah ditetapkan tiap tahun anggaran.

- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten juga melakukan koordinasi di luar Kantor Bersama SAMSAT. Hal ini merupakan suatu bentuk usaha untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Wujud dari koordinasi tersebut adalah mengadakan hubungan kerja dengan: Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan dalam wilayah Propinsi Jawa Timur

dan luar Propinsi Jawa Timur; Pemerintah Kabupaten Kediri dan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri.

- e. Keberhasilan pencapaian target penerimaan Pendapatan Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor merupakan wujud adanya hubungan kerja yang baik dan koordinasi yang terus-menerus antar Unit Pelaksana Tugas dalam Kantor Bersama SAMSAT dan dengan instansi lain.

Namun demikian dibalik keberhasilan pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, terdapat beberapa masalah yang menghambat dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Dimana, hal tersebut terjadi karena adanya sebagian dari wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor yang terlambat membayar Pajak Kendaraan Bermotornya, atau identitas Kendaraan Bermotor yang tidak lengkap dan juga fisik Kendaraan Bermotor yang tidak sesuai dengan data pada surat-surat-surat Kendaraan Bermotor.

Selanjutnya dari hasil penelitian ini dapat diketahui, bahwa setiap unit (satuan kerja) dalam Kantor Bersama SAMSAT tidak dapat bekerja hanya untuk kepentingan unitnya sendiri, mereka merupakan satu kesatuan yang bulat dalam mencapai tujuan, walaupun setiap unit mempunyai induk instansi sendiri-sendiri.

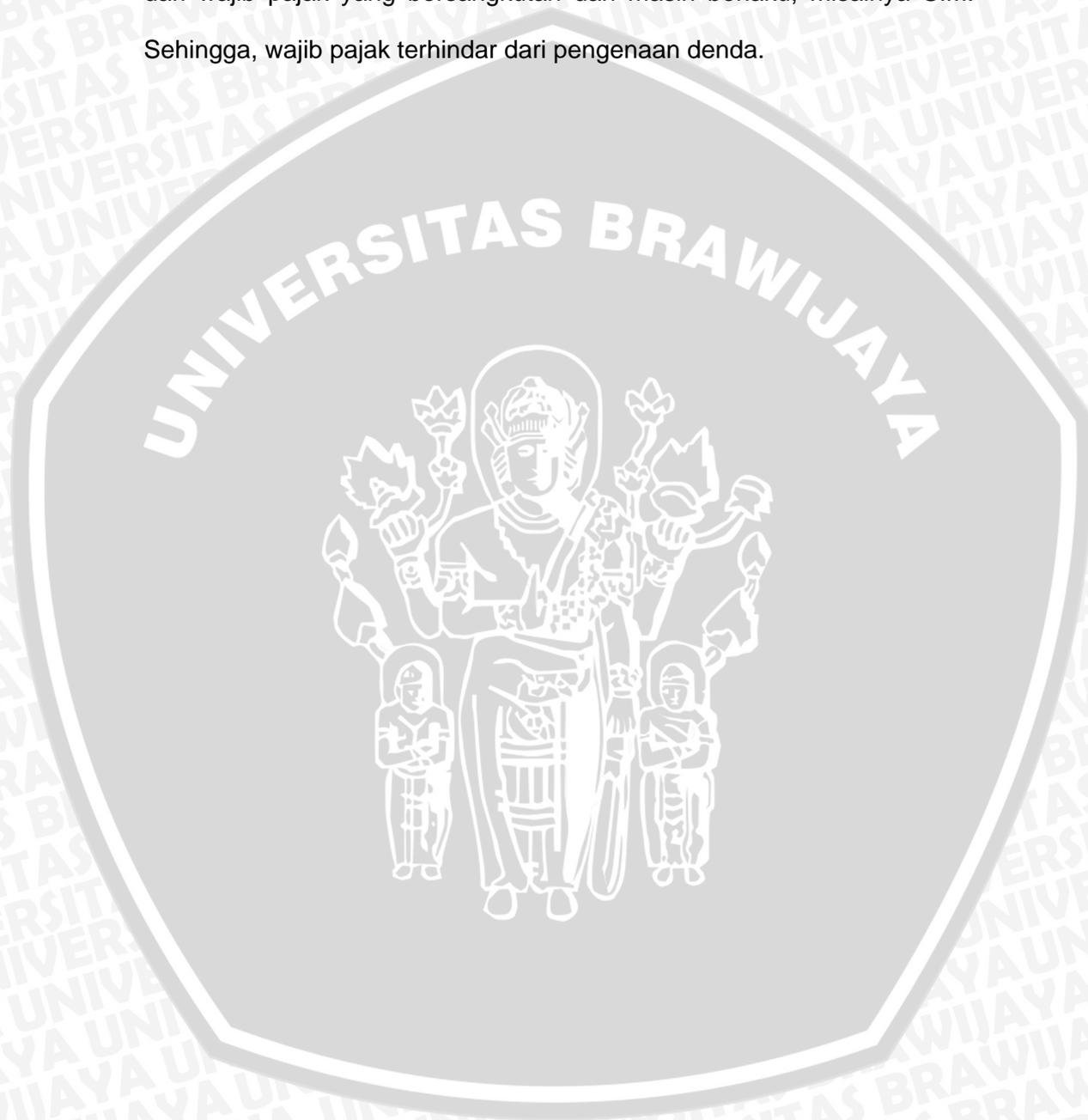
## 5.2. Saran

Dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor dan untuk memasukkan income Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor sebanyak-banyaknya, maka setelah menyimak beberapa upaya yang telah ditempuh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Kediri Kabupaten, penulis ingin memberikan

sumbang saran untuk meningkatkan mutu pelayanan dan penyelesaian administrasinya, sebagai berikut:

1. Untuk dapat melayani wajib pajak pemilik Kendaraan Bermotor secara maksimal, sebaiknya perlu ditambahkan jam pelayanannya. Sehingga, wajib pajak yang datang untuk mengurus STNK yang masa lakunya berakhir pada hari itu juga, dapat dilayani secara maksimal tanpa dikenakan tambahan penetapan (denda). Disamping itu, perlu adanya sosialisasi secara terus menerus untuk wajib pajak tentang keterlambatan membayar. Hal ini dikarenakan, walaupun terlambat satu hari, dikenakan denda 25% dari pokok pajak atau sama dengan satu tahun.
2. Untuk kendaraan yang bermasalah dengan nomor rangka atau nomor mesin dan juga kendaraan yang dimutasikan masuk dari luar daerah dimana BPKB-nya harus ditahan terlebih dahulu, sebaiknya tidak perlu di cross check ke Kepolisian Daerah (POLDA). Karenanya, Polda dapat memberi kewenangan kepada Kepolisian yang ada di bawahnya yang terkait langsung dengan penanganan identifikasi Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT yang bersangkutan untuk melakukan identifikasi atau pengecekan Kendaraan Bermotor. Sehingga, Polda hanya menerima laporan dari hasil pengecekan Kendaraan Bermotor yang pada gilirannya tidak menghambat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari wajib pajak yang kendaraannya dilakukan pengecekan oleh unsur Kepolisian.
3. Apabila ada wajib pajak yang akan melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor-nya tepat pada saat jatuh tempo berlaku masa pajak dan KTP-nya telah habis masa berlakunya, sebaiknya ada

kebijaksanaan dari Kantor Bersama SAMSAT (khususnya Kediri Kabupaten), untuk tetap melayani dengan menerima identitas yang lain dari wajib pajak yang bersangkutan dan masih berlaku, misalnya SIM. Sehingga, wajib pajak terhindar dari pengenaan denda.



**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**  
Studi Tentang Koordinasi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kediri Kabupaten

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya**

**DIMAS TRILAKSONO PUTRO  
0210313018**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH  
MALANG  
2006**

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiyono. H. dan Amirullah. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handyaningrat, Soewarno. 1983. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta : Gunung Agung.
- Hasan, F. Dan Koentjoroningrat. 1981. *Metode penelitian sosial*. Jakarta: Balai Pustaka Utama.
- Hasibuan. 2005. *Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kumpulan Dasar Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap, 1986, Badan Pembina SAMSAT
- Milles, Mathew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Rosdakarya.
- Nasir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah
- Poerwadarminta, WJS. 1986. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta.
- Samudra, Azhari. A. 2005. *Perpajakan Di Indonesia : Keuangan, Pajak dan Retribusi*, Jakarta, PT. Hecca Mitra Utama.
- Suandy, Erly. 2006. *Perencanaan Pajak*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Sutarto. 2002. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak dan retribusi Daerah
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah
- Waluyo dan Wirawan. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winarsih, Atik S. dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

