

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Organisasi

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Organisasi

Cikal bakal terbentuknya Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah (CPPD) Kota Depok II Cinere diawali dengan berdirinya Instalasi Samsat Pembantu Cinere pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (CPPD) Provinsi Wilayah I (Depok). pada tanggal 19 Agustus 2003 dengan wilayah pelayanan pada waktu itu meliputi 2 kecamatan yaitu kecamatan Limo dan Kecamatan Sawangan dengan menggunakan fasilitas menyewa gedung di jalan Raya Limo Cinere Depok sampai dengan tahun 2008.

Pada tanggal 19 Desember 2009 berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 113 tahun 2009 tentang struktur organisasi Tata kerja Unit pelaksanaan Teknis Dinas dan Badan di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat, instalasi Samsat berubah status menjadi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah XXXII (Cinere). Pada tanggal 12 Januari 2010 oleh Gubernur Jawa Barat H. Ahmad Heryawan, serta pelaksanaan pelantikan pejabat *structural* pada tanggal 29 Januari 2010 untuk pengisian jabatan pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah XXXII yang terdiri dari Kepala UPPD, Kepala Subag Tata Usaha, Kepala Seksi PKB/BBNKB dan kepala seksi pajak non PKB/BBNKB.



Selanjutnya seiring dengan diberlakukanya Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 17 tahun 2011 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 39 tahun 2010 tentang Tugas Pokok, fungsi, rinci, tugas Unit dan Tata kerja Unit pelaksana teknis dilingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat, nomenklatur UPPD Wilayah XXXII Cinere berubah menjadi “Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Depok II Cinere”, dan terhitung mulai tanggal 02 Mei 2011 pelayanan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor baru (BBNKB I) dapat dilaksanakan dikantor Samat Cinere menjadi Samsat Definitif.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 6 tahun 2016 tanggal 30 November 2016 nomenklatur Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Jawa Barat menjadi Badan Pendapatan Daerah Kota Depok II Cinere Jawa Barat, dan Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Depok II Cinere berubah menjadi Cabang Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Depok II Cinere.



Disamping itu juga Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere Depok secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat/wajib pajak. Melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 SAMSAT Cinere Depok dituntut untuk selalu memperbaiki kinerja mutu layanan secara berkesinambungan.

1. Visi dan Misi pada SAMSAT Cinere Depok, yaitu:

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, SAMSAT Cinere kota Depok selalu berpegang teguh pada pencapaian visi dan misi yang ditetapkan

a. Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat

b. Misi

- 1) Mengamankan target pendapatan Daerah;
- 2) Mewujudkan pelayanan yang ramah, mudah cepat, nyaman dan aman;
- 3) Memantapkan kinerja pegawai dan organisasi;
- 4) Meningkatkan koordinasi dan menjalin sinergitas dengan mitra kerja terkait.

2. Kebijakan Mutu Layanan

Seluruh pegawai pelaksanaan SAMSAT Cinere kota Depok bertekad memberikan pelayanan yang optimal demi tercapainya kepuasan wajib pajak. Untuk mewujudkan kondisi tersebut maka :

1. Senantiasa melakukan peningkatan pelayanan secara berkesinambungan,
2. Senantiasa mematuhi peraturan yang berlaku,
3. Senantiasa meningkatkan profesionalisme pegawai,
4. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai,
5. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

a. Motto layanan

Kepuasan Masyarakat adalah citra pelayanan kami.

b. Janji Layanan

- 1) Melayani dengan senyum, salam dan sapa



- 2) Memberikan layanan yang rapih, bersih dan nyaman
- 3) Merespon setiap keluhan, saran dan kritik

c. Maklumat Pelayanan

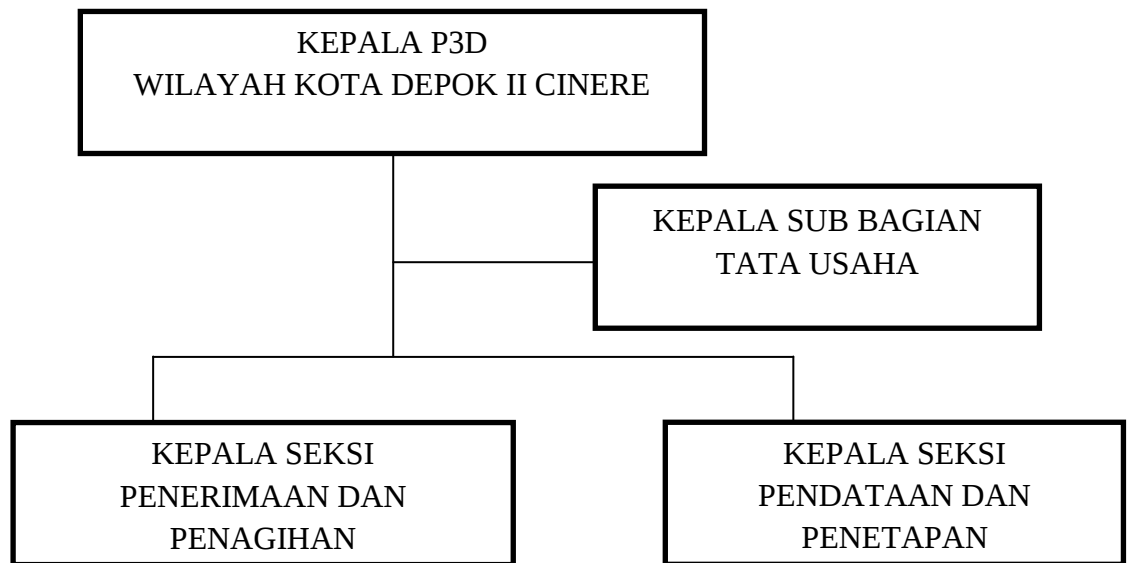
Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturn perundang-undangan yang berlaku.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi Pada SAMSAT Cinere Depok

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, setiap organisasi memiliki rencanan atau strategi. Salah satu strategi untuk mencapai sukses pelaksanaan strategi adalah struktur organisasi yang menunjukan seluruh kegiatan susunan sub-sub sistem dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi tersebut.

Berikut ini merupakan struktur organisasi pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Cinere kota Depok yaitu:





Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018



Gambar III.2

Struktur Organisasi dan Tata Kerja pada Kantor SAMSAT Cinere Depok

Berdasarkan struktur organisasi diatas terdapat tata kerja setiap bagian yang dapat menunjukkan fungsi dan tugas pokok setiap bagian, yaitu :

1. Kepala Cabang Dinas

a. Tugas :

Memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok Cabang Pelayanan Dinas.

b. Fungsi :

- 1) Penyelenggaraan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan pendapatan Daerah; dan
- 2) Penyelenggaraan pelayanan umum pemungutan pendapatan Daerah.

c. Rincian Tugas :

- 1) Menyenggarakan perumusan program kerja Cabang Pelayanan Dinas;

- 2) Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi cabang pelayanan Dinas;
- 3) Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan umum, pengendalian, pelaporan dan koordinasi pendapatan Daerah;
- 4) Menyelenggarakan pelayanan umum pemungutan pendapatan Daerah;
- 5) Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambil kebijakan;
- 6) Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- 7) Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan; dan
- 8) Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

a. Tugas :

Melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana program pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian, dan umum.

b. Fungsi :

- 1) Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana program, pengendalian dan pelaporan;
- 2) Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi, kepegawaian dan umum;
- 3) Pelaksanaan pengelolaan urusan keuangan.

c. Rinciaan Tugas :

- 1) Melaksanakan penyusunan program kerja Cabang Pelayanan Dinas Dan Subbagian Tata Usaha;
- 2) Melaksanaka pengelolaan data dan informasi;
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;



- 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;
- 5) Melakukan pengelolaan tata usaha, meliputi naskah dinas dan kearsipan, urusan rumah tangga serta perlengkapan;
- 6) Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan;
- 7) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- 8) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan rogram kerja cabang pelayanan Dinas dan kegiatan Subbagian Tata Usaha; dan
- 9) Melakukan tugas lainya sesuai tugas pokok dan fungsinya;

3. Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan

a. Tugas :

Melaksanakan pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB.

b. Fungsi :

- 1) Penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB.
- 2) Pelaksanaan pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB.

c. Rincian Tugas :

- 1) Melaksanakan peyusunan program kerja seksi pajak kendraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor;
- 2) Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB;
- 3) Melaksanakan pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB;
- 4) Melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan PKB dan BBNKB;



- 5) Melaksanakan pengendalian pelaksanaan pelayanan umum pemungutan PKB dan BBNKB;
- 6) Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan;
- 7) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait;
- 8) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan; dan
- 9) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan

a. Tugas Pokok :

Melaksanakan pelayanan umum pemungutan Non PKB/BBNKB.

b. Fungsi :

- 1) Penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum pemungutan non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor; dan
- 2) Pelaksanaan pelayanan umum pemungutan non PKB dan BBNKB.

c. Rincian Tugas :

- 1) Melaksanakan penyusunan program kerja seksi non pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor;
- 2) Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan umum, koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan non PKB dan BBNKB;
- 3) Melaksanakan pelayanan umum pemungutan, meliputi pajak air permukaan, pajak rokok, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli Daerah yang sah, dana perimbangan dan lain-lain pendapatan daerah yang sah;



- 4) Melaksanakan koordinasi, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pemungutan, meliputi pajak air permukaan, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan, lain-lain pendapatan asli Daerah yang sah, dana perimbangan dan lain-lain pendapatan daerah yang sah;
- 5) Melaksanakan pembinaan teknis pemungutan non PKB dan BBNKB, meliputi pajak air permukaan, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, retribusi, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan, lain-lain pendapatan asli Daerah yang sah, dana perimbangan dan lain-lain pendapatan Daerah yang sah;
- 6) Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.
- 7) Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terbaik;
- 8) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan, dan
- 9) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.



3.1.3. Kegiatan Kantor SAMSAT Cinere Depok.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT Cinere kota Depok merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Tujuan dari kantor bersama Samsat adalah

memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Kantor bersama Samsat merupakan wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja). Ketiga instansi di atas selanjutnya disebut sebagai Tim Pembina Samsat yang memiliki fungsi pelayanan masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Dirlantas Polda

Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor) adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor fungsi kontrol forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Termasuk di dalam layanan registrasi dan identifikasi ranmor ini adalah :

- a. Registrasi Ranmor baru
- b. Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik
- c. Registrasi perpanjangan Ranmor dan/atau
- d. Registrasi pengesahan Ranmor
- e. Pemblokiran dokumen Regident Ranmor yang terkait tindak pidana



- f. Penggantian dokumen Regident Ranmor
- g. Penghapusan nomor registrasi Ranmor

2. Pelayanan Dispenda

Menerima dan mengelola Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

3. PT. Jasa Raharja

Menerima dan mengelola Pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang terdiri dari :

- a. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggungan wajib kecelakaan lalu lintas jalan
- b. Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Pembentukan kantor bersama Samsat di Jawa Barat dimulai pada tahun 1978 berdasarkan keputusan bersama 3 menteri yang secara prosedur administratif



didasarkan pada Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: 16 Tahun 1977 tentang Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan System Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam Pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak-Pajak Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Tim pembina Samsat Provinsi Jawa Barat memiliki tiga komitmen yakni:

1. Pelaksanaan operasional Samsat yang berkualitas.
2. Terbangunnya sinergitas unsur pembina dan penyelenggara Samsat.
3. Implementasi dinamisme dan standar operasional prosedur pelayanan Samsat.

Sampai saat ini Provinsi Jawa Barat memiliki 40 titik pelayanan Samsat yang terdiri dari 34 kantor Samsat, 2 Samsat *drive thru*, 3 Samsat outlet, dan 1 Samsat corner yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Barat. Selain itu, tim Pembina Samsat Jawa Barat pada tahun 2014 meluncurkan e-Samsat pertama di Indonesia yang bekerjasama dengan bank BJB yang merupakan bank persepsi provinsi Jawa Barat. Tim pembina Samsat Jawa Barat telah bekerjasama dengan bank BJB guna melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang dapat dilakukan di mesin-mesin ATM bank BJB diatas di seluruh Indonesia.



Dengan banyaknya pilihan pelayanan yang disediakan oleh tim pembina Samsat Jawa Barat bagi Wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban regident ranmor, membayar PKB dan BBNKB, serta membayar iuran SWDKLLJ dan DPWKP setiap tahunnya sehingga tidak ada lagi alasan bagi wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajibannya. Karena hasil penerimaan PKB paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota,

dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Ketentuan Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Cinere Depok.

Terbentuknya suatu administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diawali dengan adanya ketentuan-ketentuan pada kantor SAMSAT Cinere Depok. Adanya ketentuan yang diberlakukan tersebut untuk kelancaran proses administrasi pelayanan PKB yang dilakukan pada kantor SAMSAT Cinere kota Depok secara tunai sebagai berikut :

1. Wajib pajak dapat datang langsung ke kantor SAMSAT Cinere kota Depok ataupun dapat diwakilkan oleh penerima kuasa dengan membawa surat kuasa yang telah ditandatangani oleh Wajib pajak dan penerima kuasa.
2. Adapun persyaratan dalam pembayaran PKB yang harus dipenuhi oleh Wajib pajak yaitu terdiri dari *photocopy* KTP, *photocopy* SKPD, *photocopy* STNK, dan *photocopy* BPKB.

- a. KTP (Kartu Tanda Penduduk)

Setiap penduduk Indonesia harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai tanda bahwa orang tersebut asli orang Indonesia.

- b. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah)

SKPD atau Dokumen lain yang dipersamakan adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang dan berfungsi sebagai alat bukti pembayaran, apabila sudah divalidasi.



c. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

STNK adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikan yang telah didaftar.

d. BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor)

BPKB adalah dokumen yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalulintas Kepolisian Negeri Republik Indonesia yang berisi identitas dan kepemilikan kendaraan bermotor berlaku selama tidak dipindah tangankan

3. Pembayaran PKB wajib dilakukan paling lambat pada tanggal jatuh tempo.

4. Besaran pajak yang harus dibayar yang tercantum dalam NPPKB dan SKPD yang dipersamakan dan harus dilunasi sekaligus.

5. Pembayaran dianggap sah, apa bila bukti penerimaan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang dipersamakan, telah divalidasi sebagai bukti pembayaran atas pajak terutang.

6. Pembayaran PKB diterima oleh bendahara penerimaan pembantu pada Dinas yang ditunjuk oleh Gubernur melalui petugas kasir yang ditunjuk, selanjutnya ditatausahakan dan disetorkan ke kas Daerah.



3.2.2. Prosedur Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Cinere Depok.

Dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tunai, Wajib pajak dapat datang langsung ke kantor SAMSAT Cinere kota Depok ataupun dapat diwakilkan oleh penerima kuasa dengan membawa surat kuasa yang telah di tandatangani oleh Wajib pajak dan penerima kuasa. Pembayaran

secara tunai ini tidak sulit jika perlengkapan yang diperlukan tersedia, karena pembayaran secara tunai akan dibantu langsung oleh petugas yang berkaitan.

Dalam prosedur administrasi pelayanan PKB terdapat bagian-bagian yang terkait dalam proses pendaftaran PKB adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak

a. Wajib pajak adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, pemerintahan Daerah, Pemerintahan kabupaten/Kota, Pemerintah Desa, TNI dan Polri yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

b. Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB sebagaimana di maksud pada ayat 1 dan ayat 2, yaitu :

- 1) Orang pribadi, adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan/atau pengampunya dengan ketentuan.
- 2) Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya;
- 3) Pemerintah, Pemerintah Daerah, pemerintah kabupaten/kota, pemerintah Daerah, TNI dan Polri, oleh pengguna barang.
- 4) Wajib pajak perorangan atau badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi, bertanggung jawab untuk melunasi kewajibannya.



2. Petugas Pendaftaran Wajib Pajak

Petugas Pendaftaran Wajib Pajak adalah petugas yang ditunjuk oleh Kepala KPP untuk melayani Pendaftaran Wajib Pajak, pelaporan dan/atau pengukuhan pengesaha kena pajak, perubahan data Wajib pajak, perpindahan Wajib pajak dan/atau pengesaha kena pajak, pencabutan SKT dan penghapusan NPWP

dan/atau pencabutan SPPKP, dan baik yang diterima secara langsung maupun melalui Pos tercatat.

3. Petugas Pajak Progresif

Petugas loket pajak progresif mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pajak (progresif) yaitu pajak kendaraan bermotor untuk kepemilikan kedua dan seterusnya yang diterapkan pada kendaraan pribadi baik roda 2 (dua) atau roda 4 (empat) dengan nama pemilik, alamat tempat tinggal, dan jenis kendaraan yang sama.

4. Petugas Pengesahan Roda 2 (dua)

Petugas loket pengesahan roda 2 (dua) mempunyai tugas untuk mengecek kepemilikan kendaraan yang akan di daftarkan wajib pajak atas kepemilikan kendaraan roda 2 (dua) berupa sepeda motor.

5. Petugas Penetapan Besaran Pajak

Petugas loket pengesahan besaran pajak mempunyai tugas untuk mengecek berapa besaran pajak yang akan di bayar oleh Wajib pajak.

6. Kasir

Petugas loket pembayaran (kasir) biaya PKB dengan jumlah biaya sesuai dengan jumlah yang di dikeluarkan oleh bagian petugas penetapan pajak.

7. Petugas Penyerahan STNK

Petugas loket penyerahan STNK mempunyai tugas memanggil wajib pajak, terhadap STNK yang telah disahkan.

Dokumen-dokumen yang harus di siapakan oleh SAMSAT Cinere dalam prosedur administrasi pelayanan PKB Cinere Depok antara lain :

1. Formulir pendaftaran



Formulir pendaftaran adalah formulir yang memuat data objek dan subjek pajak yang digunakan sebagai dasar pemungutan untuk PKB/BBNKB kendaraan bermotor baru, mutasi masuk, perubahan bentuk/fungsi warna/mesin, lelang dan ganti kepemilikan.

2. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

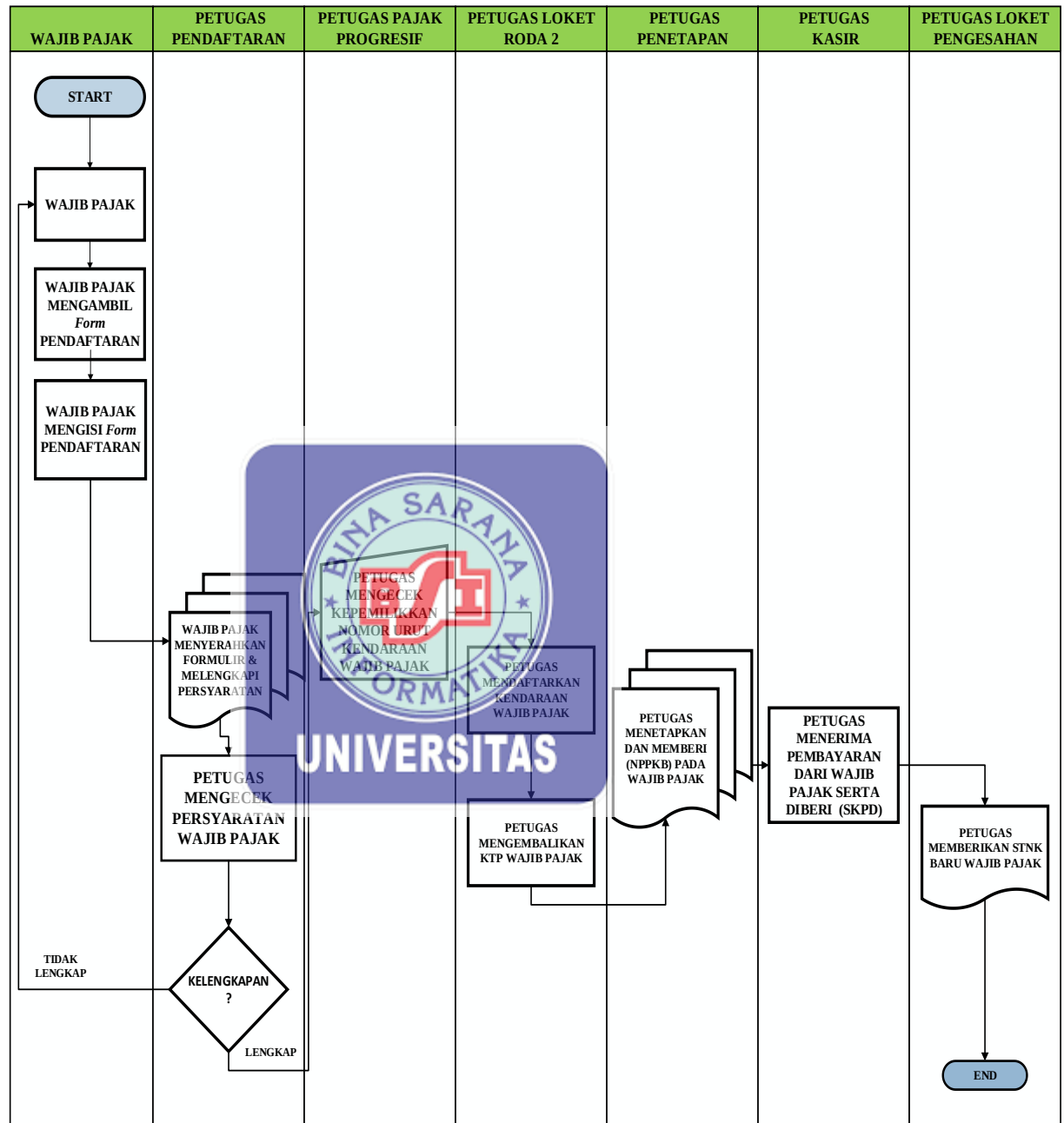
Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang selanjutnya disingkat SKPD atau dokumen lain yang dipersamakan adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang dan berfungsi sebagai alat bukti pembayaran, apabila sudah divalidasi.

3. Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NPPKB)

NPPKB adalah nota perhitungan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang.



Berikut ini adalah flowchart administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor roda 2 (dua) secara tunai pada kantor SAMSAT Cinere kota Depok.



Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.3.

Flowchart administrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Cinere Depok

Berdasarkan flowchart administrasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada gambar III.3. maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Wajib pajak dapat datang langsung ke kantor SAMSAT Cinere Depok untuk proses pengesahan ulang 1 (satu) tahun atau biasa disebut daftar ulang pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Sebagai tahap awal pendaftaran Wajib pajak dapat mengambil formulir pendaftaran yang telah disediakan oleh kantor SAMSAT Cinere Kota Depok.

Dibawah ini adalah contoh *form* pendaftaran pada Gambar III.4.

UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

**FORMULIR PERMOHONAN STNK
(DIISI OLEH PEMOHON)**

Tanda Terima :
No. Pendaftaran :
No. Registrasi :
Tanda Tangan Petugas :

I. NOMOR REGISTRASI			
II. IDENTITAS KENDARAAN			
a. Merk	:	:	:
b. Type	:	:	:
c. Jenis	:	:	:
d. Model	:	:	:
e. Th. Pembuatan	:	:	:
f. Isi Silinder	:	:	:
g. Nomor Rangka/NIK/VIN	:	:	:
h. Nomor Mesin	:	:	:
III. DOKUMEN REGISTRASI PERTAMA			
a. No. Faktur	:	:	:
b. Tanggal	:	:	:
c. APM / Importir	:	:	:
d. Nomor PIB	:	:	:
e. No. SUT/SRUT	:	:	:
f. No. Tanda Pendaftaran Tipe	:	:	:
IV. IDENTITAS PEMILIK		IV. IDENTITAS PEMILIK	
RANMOR MILIK PRIBADI		RANMOR BUKAN MILIK PRIBADI	
a. Nama Lengkap Pemilik	:	a. Nama Badan Hukum	:
b. Alamat Pemilik	:	b. Alamat	:
c. Kode Pos	:	c. Kode Pos	:
d. No. Telp	:	d. No. TDP	:
e. No. NPWP	:	e. No. Akte Pendirian	:
f. No. KTP/Kitas/Kitap	:	f. No. SIUP	:
g. No. Passport	:	g. No. NPWP	:
V. JENIS PERMOHONAN			
BARU / PERTAMA	PERUBAHAN	PENDAFTARAN DENGAN PERSYARATAN KHUSUS	PERPANJANGAN
a. CKD	a. Ganti Nama Pemilik	a. STNK Rahasia	a. Pengesahan STNK Tahunan
b. CBU	b. Pindah Alamat Pemilik	b. STNK Khusus	b. Perpanjangan STNK 5 Tahunan
c. Kedutaan	c. Rubah Bentuk	- Dinas TNI	
d. Lembaga Internasional	d. Rubah Warna	- Dinas Polri	
e. Hasil lelang Ranmor Dinas TNI/Polri	e. Ganti Mesin	- Sipil	
f. Hasil lelang temuan Ditjen Bea Cukai / Polri	f. Ganti Nomor Registrasi		
	g. Rubah Fungsi		
	h. STNK Hilang		
	i. STNK Rusak		
	j. Hilbah / Waris		
	k. Badan Hukum		
	l. Mutasi Keluar Daerah		

Pemohon
(.....)

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.4.
Contoh *form* Pendaftaran

3. Setelah Wajib pajak mengambil formulir tersebut Wajib pajak selanjutnya dapat mengisi formulir pendaftaran tersebut secara lengkap, yang telah disediakan oleh kantor SAMSAT Cinere kota Depok. Dibawah ini adalah contoh *form* pendaftaran yang sudah diisi lengkap pada Gambar III.5.

No. 10028001 Dasar Hukum Penerbitan STNK : Pasal 64, 65, 66, 67, 68 UU No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan		No. 10028001 Tanda Terima :	
 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA		No. Pendaftaran : No. Registrasi : Tanda Tangan Petugas :	
FORMULIR PERMOHONAN STNK (DIISI OLEH PEMOHON)			
I. NOMOR REGISTRASI :			
II. IDENTITAS KENDARAAN			
a. Merk :	Honda	i. Warna Kendaraan :	Merah
b. Type :	X1302R07LO A/T	j. Bahan Bakar :	
c. Jenis :	Sepeda Motor	k. Warna TNKB :	
d. Model :	Sepeda Motor	l. Tahun Registrasi :	
e. Th. Pembuatan :	2015	m. Nomor urut pendaftaran :	
f. Isi Silinder :	110 CC		
g. Nomor Rangka/NIK/VIN :	MH13FR115FR111102		
h. Nomor Mesin :	3FR1E110 9311		
III. DOKUMEN REGISTRASI PERTAMA			
a. No. Faktur :		g. No. Formulir A/B/C :	
b. Tanggal :		h. Lain-lain :	
c. APM / Importir :			
d. Nomor PIB :			
e. No. SUT/SRUT :			
f. No. Tanda Pendaftaran Tipe :			
IV. IDENTITAS PEMILIK			
RANMOR MILIK PRIBADI		RANMOR BUKAN MILIK PRIBADI	
a. Nama Lengkap Pemilik :	Sumini	a. Nama Badan Hukum :	
b. Alamat Pemilik :	Jl. Bali No 38 RT 01/11 Cinere - Depok	b. Alamat :	
c. Kode Pos :		c. No. Telp. :	
d. No. Telp. :	081 29000000	d. No. Akt. Pendirian :	
e. No. NPWP :		e. No. SIUP :	
f. No. KTP/Kitas/Kitap :	3076 0967 08810002	f. No. NPWP :	
g. No. Passport :			
V. JENIS PERMOHONAN			
BARU / PERTAMA	PERUBAHAN	PENDAFTARAN DENGAN PERSYARATAN KHUSUS	PERPANJANGAN
a. CKD b. CBU c. Kedutaan d. Lembaga Internasional e. Hasil lelang Ranmor Dinas TNI/Polri f. Hasil lelang temuan Ditjen Bea Cukai / Polri	a. Ganti Nama Pemilik b. Pindah Alamat Pemilik c. Rubah Bentuk d. Rubah Warna e. Ganti Mesin f. Ganti Nomor Registrasi g. Rubah Fungsi h. STNK Hilang i. STNK Rusak j. Hibah / Waris k. Badan Hukum l. Mutasi Keluar Daerah	a. STNK Rahasia b. STNK Khusus - Dinas TNI - Dinas Polri - Sipil	a. ☒ Pengesahan STNK Tahunan b. Perpanjangan STNK 5 Tahunan

Pemohon

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.5.

Contoh *form* Pendaftaran yang sudah diisi Lengkap.

4. Formulir pendaftaran yang sudah diisi lengkap oleh Wajib pajak, kemudian menyerahkan formulir beserta map yang berisikan dokumen persyaratan (BPKB, STNK, dan KTP) lainnya kepada petugas pendaftaran. Dibawah ini adalah contoh BPKB pada Gambar III.6, STNK pada Gambar III. 7, KTP pada gambar III.8.

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.6.

Contoh Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.7.

Contoh Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)



Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.8.
Contoh Kartu Tanda Penduduk (KTP)

5. Kemudian Petugas melakukan pengecekan terhadap persyaratan yang diserahkan oleh Wajib pajak yang terdiri dari KTP, STNK, BPKB dan SKPD. Apabila belum lengkap maka Wajib pajak diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu, namun jika sudah lengkap dipersilahkan melanjutkan pendaftaran ke loket Petugas pajak progresif.
6. Selanjutnya dokumen pendaftaran diteruskan ke bagian Petugas pajak progresif, pada bagian ini petugas mengelola dokumen serta mengecek kepemilikan nomor urut kendaraan Wajib pajak untuk pendaftaran Petugas loket roda 2 (dua).
7. Setelah dari bagian loket pajak Progresif, Wajib pajak di persilahkan duduk di kursi untuk menunggu di bagian depan loket pendaftaran progresif. Selanjutnya petugas akan mendaftarkan kendaraan Wajib pajak pada masing-masing jenisnya yaitu kendaraan roda 2.

8. Petugas loket roda 2 memanggil Wajib pajak sesuai jenis kendaraannya dan mengembalikan KTP asli Wajib pajak.
9. Proses dilanjutkan, Wajib pajak di panggil kebagian petugas penetapan untuk pengesahan dokumen. Pada bagian ini Petugas memasukkan data kemudian dilakukan penetapan dan memberikan Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NPPKB). Dibawah ini adalah contoh NPPKB pada Gambar III.9.

PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH
PPPD WIL. KOTA DEPOK II CINERE
INFO PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

KET : P.U. [1.0.0] MILIK KE : 1 : 1,75
NO. POLISI : B -6743-ZHZ [1] - CINERE
N A M A : SUMINI
ALAMAT : JL BALI NO 38 RT 001 RW 011 CINERE CINERE DEPOK
MS. PAJAK : 05 Jun 2018 S/D 05 Jun 2019
MEREK/TYPER: HONDA/X1R02R0710 A/T
JNS/KD. MREK: SEPEDA MOTOR / (R01183328) / 2015 (R2)
RANGKA/MSN: [MH1JFR115FK112203] / [JFR1E1103326]
CC/MSN/KFS: [110 CCI / CINERE] / (11)
DENGAN RINCIAN SEBAGAI BERIKUT

PAJAK BPPD	0
PAJAK PBB	0
PAJAK PKB	192.500
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	35.000
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	0
PAJAK PBT	0
Jumlah	227.500

NKKR/BET : 11.000.000/1.000
DITETAPKAN : 2018
PETUGAS PBT :
(REK. NOTA INI BUKAN BUKTI PEMBAYARAN)

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.9.

Contoh Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NPPKB)

10. Wajib pajak selanjutnya ke Bagian kasir dengan menunjukkan NPPKB, kemudian petugas menerima pembayaran dari Wajib pajak dan diberikan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yaitu surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang dan berfungsi sebagai alat bukti pembayaran. Dibawah ini adalah contoh SKPD pada Gambar III.10.

SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH PKB/BENK DAN SWDKLLJ DAN PNBP
 HARAP SELESAIKAN UANG SELAMAH TERSEBUT DIBERELAH INI UNTUK PELLINASAN
 KEPOLISIAN, POLISIAL, DAN KAKAM, STNK DAN BAYAR ADL, TMSK BERGASIT

No.: 09941356 SAMSAT Provinsi Jawa Barat

NOMOR REGISTRASI	B 6743 ZH2	NO. URUT	302/05-12-2017
NAMA PEMILIK	SUMINI	NIK	0981897/01/20110-3/PU711
ALAMAT	JL. BILI NO. 38 RT 001 RW 011 CINERE CINERE DEPOK-CINERE	NO. HP	327609670331000027

Jumlah yang harus dibayar (Rp)		Jumlah	
PKB	0	0	0
BANKS ADMINISTRASI	0	0	0
192.500	23.300	215.800	BBNKB
35.000	24.000	59.000	PKB
25.000	0	25.000	SWDKLLJ
0	0	0	BIAYA ADM. STNK
252.500	47.300	299.800	BIAYA ADM. TMSK
			JUMLAH

DITETAPKAN TANGGAL 05 Des 2017

PENAKSIK PAJAK DEDE MURNI TOPIAN

KASIR ARDIYANISAH

BERLAKU S/D 05 JUN 2018

Sumber : SAMSAT Cinere Depok, 2018

Gambar III.10.
Contoh Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

11. Setelah petugas menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, Wajib Pajak menunggu panggilan dari loket pengesahan STNK, setelah dipanggil petugas memberikan stempel pada STNK baru dan Wajib pajak dapat langsung mengambil STNK baru tersebut.

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa bagi Wajib pajak yang ingin membayar PKB dapat datang langsung ke Kantor SAMSAT Cinere Depok dengan membawa persyaratan berupa photocopy STNK, KTP, BPKB dan SKPD. Persyaratan tersebut kemudian dibawa ke bagian pendaftaran kemudian dapat mengikuti prosedur selanjutnya hingga proses pengambilan STNK baru dengan menghabiskan waktu 30 menit.

Berikut ini contoh Rekapitulasi Pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Cinere Depok

Pada tanggal 5 Juni 2018 Ibu Sumini mendatangi Kantor SAMSAT Cinere Depok guna membayar pajak tahunan sepeda motor miliknya. Ibu Sumini memiliki kendaraan sepeda motor dengan merk Honda, sepeda motor tersebut telah jatuh tempo pembayaran pajak pada hari itu. Ibu Sumini kemudian menuju

loket pendaftaran untuk mengambil formulir pendaftaran (Lampiran C.1.) dan segera mengisinya sesuai dengan data kendaraan dan juga data dirinya.

Formulir dan persyaratan yang lain yaitu *photocopy* KTP (Lampiran C.3.), *photocopy* STNK (Lampiran C.4.), *photocopy* SKPD (Lampiran C.5.), *photocopy* BPKB (Lampiran C.6.) dibawa oleh Ibu Sumini ke petugas pendaftaran untuk dicek kelengkapannya, setelah dinyatakan lengkap oleh petugas Ibu Sumini diminta untuk ke bagian Pajak Progresif. Pada bagian ini petugas mengecek nomor urut kepemilikan kendaraan Ibu Sumini, setelah dicek diketahui bahwa nomor urut kepemilikan kendaraan Ibu Sumini yaitu nomor urut kepemilikan ke 1 (satu). Berkas selanjutnya dilanjutkan ke bagian pendaftaran roda 2 untuk didaftarkan, pada tahap ini pada Ibu Sumini mengambil kembali KTP asli miliknya.

Ibu Sumini kembali menunggu untuk proses selanjutnya, setelah menunggu kurang lebih 15 menit Ibu Sumini dipanggil oleh petugas penetapan dan diberikan Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NPPKB) sebelumnya petugas telah memasukkan data Ibu Sumini ke komputer. Pada tahap selanjutnya Ibu Sumini diarahkan petugas menuju kasir untuk melakukan pembayaran sesuai dengan NPPKB (Lampiran C.7.). Setelah membayar kasir mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah SKPD (Lampiran C.8.) lalu menyerahkannya kepada Ibu Sumini.

Pada tahap terakhir Ibu Sumini diminta menunggu kembali untuk pengambilan STNK baru pada bagian petugas pengesahan STNK dan diberikan setempel pada STNK baru, kurang lebih waktu yang dibutuhkan sampai STNK



baru jadi adalah 30 menit. Setelah 30 menit Ibu Sumini dipanggil oleh bagian loket pengambilan dan mengambil STNK baru.

3.2.3. Kendala dan Solusi dalam Prosedur Administrasi Pelayanan PKB pada SAMSAT Cinere Depok.

Dalam prosedur administrasi pelayanan pajak ada beberapa kendala dan solusi yang harus di perhatikan oleh petugas, yaitu :

1. Banyaknya Wajib pajak yang tidak membawa persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara lengkap.
2. Banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor baik yang disebabkan oleh kelalaian Wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor maupun disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya seperti misalnya kendaraan dalam kondisi rusak berat/sudah tidak dipergunakan tetapi Wajib pajak tidak melaporkan ke Kantor SAMSAT.
3. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat merupakan hal yang paling dibutuhkan dalam terlaksananya pembayaran pajak kendaraan bermotor, pada saat ini masih banyak masyarakat yang enggan bahkan tidak segera membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka meski telah melewati masa jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dialami selama proses administrasi pelayanan PKB Pada SAMSAT Cinere Depok adalah:

1. Untuk mengatasi banyaknya Wajib pajak yang tidak membawa persyaratan secara lengkap diharapkan SAMSAT Cinere kota Depok dapat meningkatkan sosialisasi mengenai hal tersebut dengan memasang iklan di media sosial.
2. Untuk mengatasi banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang dilakukan oleh SAMSAT Cinere kota Depok adalah dengan mengirimkan blanko/surat teguran dan penagihan atas tunggakan pajak kendaraan bermotor. Disamping dengan cara pengiriman surat/blanko teguran atau penagihan kepada Wajib pajak, SAMSAT juga bekerjasama dengan Polri melakukan operasi/razia di jalan raya, guna menjaring kendaraan-kendaraan yang menunggak pajak.
3. Mengatasi kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak, dengan memasang spanduk-spanduk serta membuat iklan-iklan tentang pentingnya membayar pajak di stasiun-stasiun televisi yang ada di Daerah.

