

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Perusahaan

1. Sejarah Singkat Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar

Tahun 1974, proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) harus membuang waktu cukup lama karena harus mendatangi tiga kantor. Pembayaran pajak harus dilakukan di kantor pajak. pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) harus mendatangi kantor Asuransi Jasa Raharja dan harus mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Ketiga instansi tersebut masih belum terintegrasi.

Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, akhirnya dilakukan uji coba pembentukan Samsat di Polda Metro Jaya pada tahun 1976. Tahun 1977, tepat satu tahun setelah kebijakan pembentukan pelayanan Samsat dikeluarkan, Samsat di Provinsi Jawa Timur mulai berdiri. Provinsi Jawa Timur adalah provinsi yang paling banyak penduduknya. Hal ini sejalan dengan jumlah kantor Samsat termasuk paling banyak diantara Provinsi lainnya di Indonesia, satu diantaranya adalah Samsat Manyar Kertoarjo Surabaya Timur.

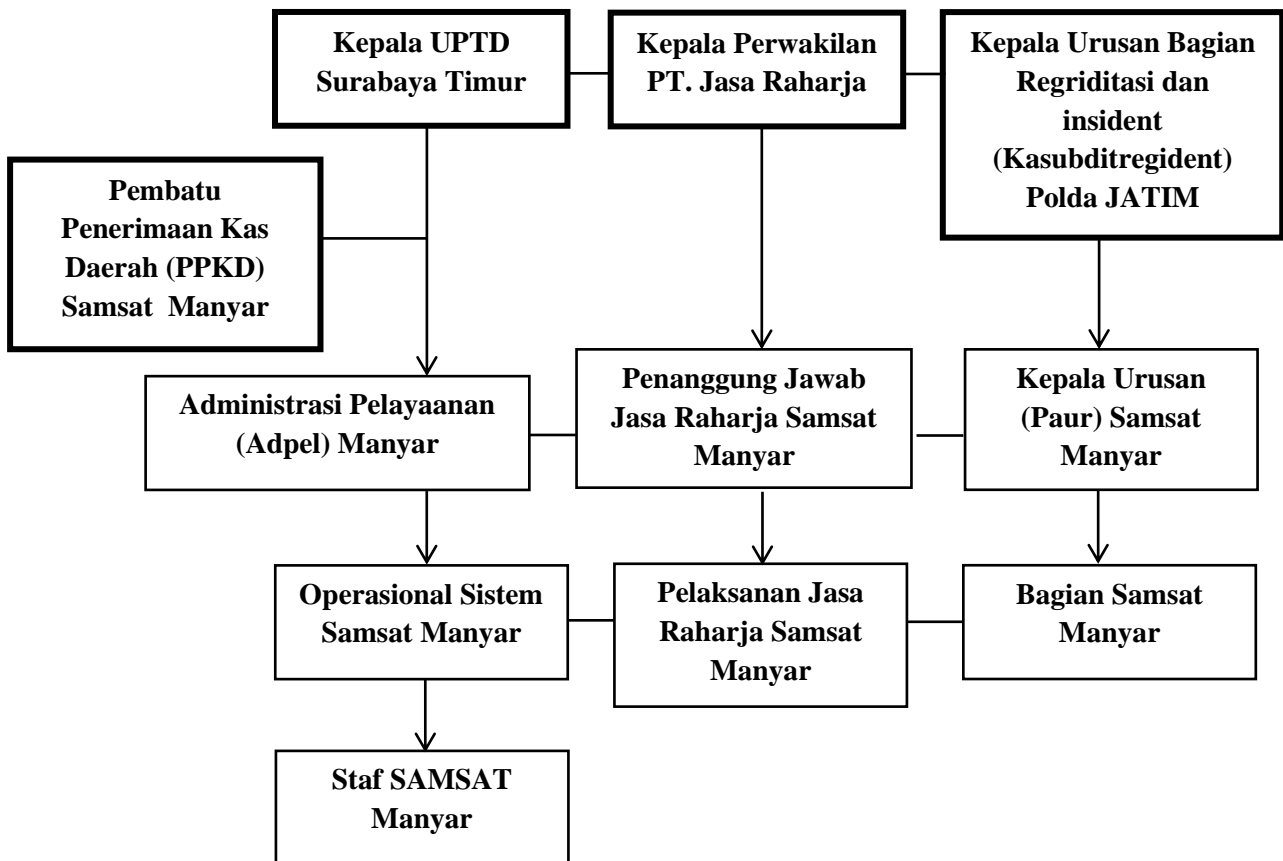
Kota Surabaya adalah ibukota provinsi Jawa Timur dan tercatat sebagai Kota Metropolitan terbesar kedua setelah ibukota negara Jakarta. Pada awalnya Surabaya hanya memiliki satu Kantor Samsat yang berlokasi di Jalan Ngemplak yang menangani lima wilayah Surabaya Barat, Surabaya Timur, Surabaya Selatan, Surabaya Tengah dan Surabaya Utara. Hanya dalam waktu 11 tahun (1977-1988), Kantor Samsat Ngemplak dianggap kurang layak lagi menjadi kantor pelayanan, karena dari tahun ke tahun, jumlah masyarakat yang dilayani semakin memingkat. Oleh karena itu, pada tahun 1988 Kantor Samsat Ngemplak dipindahkan ke kantor baru yang dirancang lebih luas dan lebih representatif yang populer disebut Samsat Manyar. Disebut Samsat Manyar karena lokasinya di Jalan Manyar Kertoarjo Nomor 1 Surabaya.

Samsat Manyar berdiri pada tahun 1988-2000. Untuk mengurangi beban pelayanan pada Samsat Manyar dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sejak tahun 2000 Samsat wilayah Surabaya dikembangkan menjadi 3 (tiga) Samsat, yaitu Samsat Manyar, Samsat Kenjeran dan Samsat Ketintang. Dengan pengembangan tempat ini, maka beban pelayanan yang sebelumnya terfokus pada Samsat Manyar akan terdistribusi pada Samsat Kenjeran dan Ketintang. Sejak Tahun 2006 untuk mengurangi beban pelayanan pada Samsat Manyar telah dimulai pengembangan pada layanan-layanan unggulan, seperti *Samsat Drive Thru*, *Samsat Delivery*, dan *Samsat Payment Point*.

2. Struktur Organisasi Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya Timur

Dua model struktur Samsat Manyar, yaitu struktur organisasi vertikal yang bersifat struktural yang lebih mengandalkan prinsip perpanjangan dan struktur organisasi horizontal yang bersifat fungsional yang mengandalkan prinsip fungsi-fungsi pelaksana tugas pelayanan.

a. Struktur Organisasi Vertikal Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

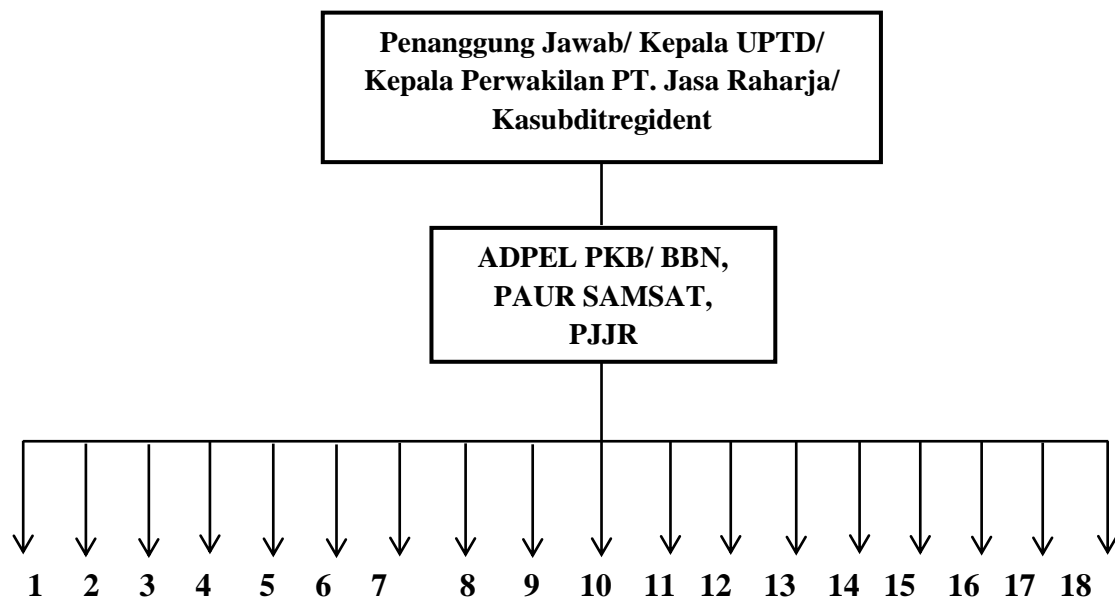


Gambar 4.1 Struktur Organisasi Vertikal Samsat Manyar Surabaya Timur

Keterangan: (1) Administrasi pelayanan (Adpel) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB): Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pemungutan PKB dan

BBNKB di kantor Samsat bertanggung jawab langsung kepada Kepala UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Surabaya Timur; (2) Jasa Raharja: Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) dan Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBU) bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perwakilan PT. Jasa Raharja; (3) Kepala Urusan (Paur) Samsat: Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan dibidang pelayanan registrasi dan idenetifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk-bentuk pelayanan seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), BPKB, Kartu Induk dan lain sebagainya.

b. Struktur Organisasi Horizontal Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Horizontal SAMSAT Manyar

Keterangan: (1) Bagian formulir; (2) Bagian *check* fisik; (3) Bagian informasi dan pengaduan; (4) Bagian pendaftaran; (5) Bagian Pungutan Kotor; (6) Bagian Penomoran; (7) Bagian penetapan; (8) Bagian pembayaran, (9) Bagian pengesahan; (10) Bagian cetak STNK; (11) Bagian penyimpanan arsip STNK; (12) Bagian pengeluaran arsip STNK; (13) Bagian penyerahan STK dan TNKB; (14) Bagian operasional sistem; (15) Bagian PPKD; (16) Bagian penetapan SWDKLJJ; (17) Bagian IWKBU dan (18) Bagian TNKB

3. Dasar Hukum Pembentukan dan Pelaksanaan Pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya Timur

Kantor Bersama Samsat sebagai lembaga pelayanan publik yang menerapkan konsep pelayanan publik terpadu (*integrated public service*) lahir pada tahun 1976. Artinya, eksistensi lembaga ini telah berusia tiga dasawarsa, sehingga tidak berlebihan kalau dikatakan Samsat merupakan lembaga pelayanan publik tertua di Indonesia yang menggunakan Sistem Satu Atap. Karena kelahirannya jauh sebelum hiruk pikuknya reformasi birokrasi seperti pada era otonomi dan desentralisasi seperti sekarang ini, maka lembaga pelayanan Samsat dapat pula dikatakan sebagai inisiator dan inovator reformasi pelayanan publik di Indonesia karena dalam perkembangannya kemudian banyak model-model pelayanan publik yang mengadopsi konsep pelayanan Satu Atap yang sering disebut dengan istilah "One Stop Service".

Dari sisi yang lain, lembaga pelayanan Samsat juga dapat dikatakan sebagai lembaga pelayanan yang sangat unik, karena pemangku kebijakan (*stakeholders*) yang terlibat terdiri dari unsur-unsur yang sangat berbeda tupoksi dan kulturnya tetapi mampu bekerjasama secara integratif dan harmonis dalam sebuah sistem kelembagaan untuk melayani masyarakat luas, yaitu : (1) Kepolisian Daerah (POLDA), mempunyai kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (*fungsi security*), (2) Dinas Pendapatan Provinsi, mempunyai kewenangan dibidang pemungutan PKB dan BBN-KB (*fungsi tax collection*), dan (3) PT. Jasa Raharja (Persero), mempunyai kewenangan dibidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) (*fungsi assurance*).

4. Visi, Misi, Motto, dan Janji

Untuk menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, telah disusun seperangkat nilai, norma dan kaidah penuntun dalam berfikir, bertindak dan berperilaku bagi para petugas dalam menghadapi masyarakat yang disusun dalam bentuk Visi, Misi, Motto dan Janji yang akan mengikat seluruh jajaran petugas yang ada dalam pelayanan SAMSAT, sebagai berikut:

a. Visi

Untuk menyatukan persepsi, arah tindakan, maka Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, menetapkan visi:

“Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”.

b. Misi

Sehubungan dengan rumusan visi tersebut di atas, Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur merumuskan dan menetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Meningkatkan keamanan dan keselamatan serta jaminan kepastian hukum terhadap kepemilikan Kendaraan Bermotor.
- 3) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Negara.

c. Motto

Dan guna membangun etos kerja yang berorientasi pada visi dan misi Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, maka ditetapkan motto: “Kepuasan wajib pajak merupakan tekad pelayanan kami”.

d. Janji

Kami Petugas pelayanan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur berjanji untuk: “Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan melaksanakan tugas secara professional, jujur dan bertanggung jawab”.

5. Kondisi Geografis

Letak geografis Samsat Manyar Surabaya Timur yaitu berada di jalan Manyar Kertoarjo no. 01 Surabaya, dimana pada bagian utara

berbatasan dengan Selat Madura, bagian selatan berbatasan dengan kabupaten Sidoarjo bagian barat berbatasan dengan kabupaten Gresik, dan bagian timur berbatasan dengan Selat Madura. Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur mempunyai wilayah kerja terdiri dari 7 (tujuh) kecamatan dan 40 (empat puluh) kelurahan dan sejak Februari 2013 menjadi hanya 6 (enam) Kecamatan yaitu kecamatan Rungkut, kecamatan Gubeng, kecamatan Tambaksari, kecamatan Sukolilo, kecamatan Mulyorejo dan kecamatan Gunung Anyar dan 37 (tiga puluh tujuh) kelurahan.

6. Strategi Pengembangan Pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya Timur

Dalam rangka mewujudkan visi, misi, motto dan janji, maka telah ditetapkan beberapa strategi pengembangan pelayanan. Strategi pengembangan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Propinsi Jawa Timur didasarkan: (a) empiris, memanfaatkan pengalaman lapangan pengembangan Samsat selama puluhan tahun, sehingga melahirkan pemikiran dan perspektif baru dalam pengembangan Samsat kedepan, (b) *legal normative*, berdasarkan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik, dan (c) teoritis, memanfaatkan perkembangan pemikiran para ahli dibidang manajemen publik (*public management*) sehingga telah melahirkan perspektif baru dalam pengelolaan pelayanan publik.

Dari pemahaman di atas, maka strategi pengembangan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Jawa Timur pada umumnya dan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya pada khususnya adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan pelayanan harus terintegrasi dan terkoordinasi (terpadu)
- b. Pengembangan pelayanan harus bersifat holistik dan sistemik
- c. Pengembangan pelayanan harus berwawasan kedepan (futuristik)
- d. Pengembangan pelayanan harus memanfaatkan teknologi informasi
- e. Pengembangan pelayanan harus bertahap dan berkesinambungan
- f. Pengembangan pelayanan harus berdasarkan pada prinsip-prinsip pengelolaan pelayanan publik yang baik.

7. Pengembangan Infrastruktur Pelayanan

Pengembangan infrastruktur menyangkut penyediaan prasarana dan sarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, terpercaya dan humanis. Pengembangan dimaksud dijabarkan kedalam beberapa kebijakan, yaitu:

a. Penyediaan Infrastruktur Pelayanan

Penyediaan fasilitas pelayanan bertujuan untuk memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan. Dasar pertimbangan penyediaan fasilitas pelayanan ini adalah perbandingan jumlah masyarakat yang dilayani dengan kapasitas gedung/kantor dan fasilitas lainnya dan prospek pertumbuhan pelayanan kedepan. Infrastruktur

pelayanan yang dibangun pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur adalah gedung (Kantor Bersama Samsat), penyediaan infrastruktur pelayanan publik, ruang tunggu wajib pajak, tempat parkir, tempat cek fisik kendaraan bermotor, informasi pelayanan, loket penyelesaian masalah, loket mutasi terpadu, loket permohonan *smart card*, ATM Samsat Jatim, televisi monitoring proses pelayanan, workshop TNKB, Counter Bank Jatim, tempat ibadah, kantin samsat, taman yang indah dan asri, *smoking area*, dan penanganan biro jasa (yang dikuasakan).

b. Pengembangan Sistem dan Prosedur Pelayanan

Sistem dan prosedur (sisdur) merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, tidak terkecuali pelayanan pada Kantor Bersama Samsat. Karena sistem dan prosedurlah yang mengatur secara detil siapa melakukan apa atau siapa bertanggung jawab kepada siapa. Selain itu sistem dan prosedur mengatur secara detil tahapan pelayanan, mulai dari masukan (*input*), proses hingga keluaran atau produk layanan yang dinikmati masyarakat pengguna jasa layanan.

c. Pengembangan Teknologi Informasi

Teknologi informasi dan komunikasi pada dasarnya hanya sebagai sarana atau alat. Namun keberadaannya sangat penting dan sangat menentukan untuk meningkatkan efisiensi kerja, menghemat waktu, tenaga dan pikiran serta mempercepat arus informasi bagi para

pimpinan untuk pengambilan keputusan. Pada sisi yang lain, pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, sejak tahun 1990-an telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Beberapa hasil pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan telekomunikasi yang telah dicapai sampai dengan saat ini adalah proses pelayanan samsat berbasis teknologi informasi, database kendaraan bermotor, SMS info pajak dan SMS-JT (jatuh tempo) pajak.

d. Penghargaan Kantor Bersama Sistem Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya Timur atas Kinerja yang Dihasilkan

Dalam pengembangan pelayanan dan memenuhi tuntutan masyarakat, terhadap pelayanan yang lebih baik, Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur selalu berbenah dalam mengembangkan inovasi pelayanan dan berbagai survey dilakukan terhadap pelayanan yang ada di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur. Dalam pengembangan inovasi pelayanan beberapa penghargaan pernah didapat, diantaranya:

- 1) Penghargaan Rekor Muri Indonesia atas Inovasi Pelayanan Publik Produk Unggulan Samsat Jawa Timur dan Piala Citra Pelayanan Prima dengan Predikat Sangat Baik pada tahun 2008.
- 2) Penghargaan *Best Category In Public Trust Surabaya Public Service Award* tahun 2008 dari Universitas Kristen PETRA Surabaya;
- 3) Penghargaan Kategori Pelayanan Publik Jawa Timur dari Universitas Kristen PETRA Surabaya bekerjasama dengan Tim Ombusman Republik Indonesia.
- 4) Penghargaan Kategori Juara I Tertib Pelayanan 2014 yang diadakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur).

e. Sumber Daya Manusia dan Budaya Pelayanan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu keberhasilan lembaga pelayanan publik mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Karena sebaik apapun infrastruktur pelayanan dan secanggih apapun perekayasaan sistem dan prosedur pelayanan yang telah dibangun tidak menjamin kinerja pelayanan dapat meningkat, apabila tidak didukung dengan SDM yang profesional.

f. Seragam Petugas Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

Seragam petugas Samsat Manyar juga tidak terlepas dari perhatian untuk menciptakan citra pelayanan yang baik kepada masyarakat. Meskipun nampak sederhana, seragam petugas ternyata

sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Seragam petugas Samsat Manyar menggunakan seragam sipil yang berganti setiap hari. Dalam memperingati hari-hari besar tertentu, pakaian petugas menyesuaikan dengan nuansa hari besar tersebut.

g. Kegiatan Sosial

Sejalan dengan misi Kantor Bersama Samsat Manyar juga senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Kantor Bersama Samsat Manyar juga senantiasa berusaha untuk tetap peduli kepada masyarakat dan lingkungan dengan aktif melakukan berbagai kegiatan sosial sebagai bentuk tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*). Program-program yang diadakan merupakan komitmen Kantor Bersama Samsat Manyar dalam rangka mendukung peningkatan kesejahteraan dan kepedulian sosial bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

Selain dari program-program kegiatan sosial tersebut Kantor Bersama Samsat Manyar juga tidak lupa mengadakan pengajian dan qataman al Qur'an setiap bulan sekali pada hari kamis malam jum'at legi sedangkan untuk kegiatan pengajian setiap bulan 4 (empat) kali pada hari kamis malam jum'at dengan melibatkan karyawan dan tidak lupa juga turut mengundang anak-anak yatim piatu panti asuhan disekitar Kantor Bersama Samsat. Maksud dan tujuan diadakannya acara tersebut adalah untuk menciptakan ukhuwah islamiyah sehingga

terjalin kebersamaan diantara karyawan dan masyarakat dilingkungan sekitarnya.

h. Pemandu Simpatik

Pemandu simpatik merupakan salah satu dibidang SDM untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penyediaan pemandu simpatik di lingkungan Samsat Jawa Timur direkrut dari tenaga *outsourcing* dengan tiga kriteria khusus, yaitu cerdas otaknya (*brain*), menarik pribadinya (*attitude*), dan cantik orangnya (*beauty*).

Pemandu simpatik mempunyai tugas membantu dan memandu masyarakat yang mempunyai kesulitan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Bersama Samsat. Fungsi mereka juga dapat dianalogikan sebagai *public relation*, karena menyampaikan informasi dan menjelaskan sesuatu sehubungan dengan adanya perubahan kebijakan atau kebijakan baru dari pimpinan tentang pelayanan Samsat.

i. Pengembangan Layanan Unggulan Inovatif dan Humanistik

Penyediaan infrastruktur pelayanan yang sudah dapat dianggap memenuhi persyaratan prima pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur masih dilengkapi lagi dengan penyediaan beberapa layanan unggulan seperti *samsat drive thru*, *samsat link*, *samsat keliling*, *samsat quick response (SQR)*, pembayaran dengan kartu *electronic data capture (EDC)*, *e-samsat*, ATM *samsat* Jatim, humanisme dalam pelayanan publik.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka berikut ini dilaporkan data hasil sebagai berikut:

1. Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Manyar Surabaya Timur Manyar

Terkait dengan strategi pemungutan pajak, terdapat beberapa strategi yang dijelaskan oleh Ibu Mita selaku staff bagian informasi di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur:

“Jadi strategi yang kita lakukan adalah bertujuan untuk mempermudah orang membayar pajak. Kita punya Samsat unggulan yang terdiri dari *Samsat Drive Thru*, *Samsat Link*, *Samsat Keliling*, *Samsat Quick Response*, *Pembayaran dengan EDC*, *E-Samsat*, *ATM Samsat Jatim*, *Corner Galaxy*, dan *Corner Carefour*”.

W/04/RM1/Strategi PKB

Perbedaan antara *Samsat ATM* dan *e-samsat* sebagaimana yang dijelaskan kembali oleh bapak Mursidik selaku kepala Bagian pendataan di UPT. Dipenda Jatim, yaitu:

“Kalau Samsat ATM kan pake ATM pembayarannya. Jadi apabila kita hendak membayar pajak, bisa dilakukan di ATM terdekat. Kalau yang E-Samsat pembayarannya langsung dilakukan di Bank bukan di ATM. Jadi perbedaannya hanya itu saja. Kalau Samsat ATM kan bayar di ATM kalau E-Samsat bayarnya di Bank. Untuk kerjasamanya, kita kerjasama dengan Bank BNI, Bank Mandiri, dan Bank Jatim”.

W/01/RM1/StrategiPKB

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), terdapat lima strategi yang digunakan oleh SAMSAT Manyar Surabaya Timur

yaitu diadakannya samsat Mall dimana masyarakat bisa membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Galaxy Mall dan di Carrefour, strategi selanjutnya yaitu samsat keliling, *samsat Drive Thru*, *samsat ATM* dan *e-Samsat* yang bekerjasama dengan Bank BNI, Bank Mandiri dan Bank Jatim.

Penjelasan terkait dengan strategi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dijelaskan dalam buku profil Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, yaitu:

a. Samsat *Drive Thru*

Samsat Drive Thru adalah layanan yang menggunakan konsep baru yang diterapkan di lingkungan pelayanan pemerintah (publik) yang sebelumnya dipergunakan di lingkungan swasta, seperti pelayanan Mc Donald. Layanan unggulan ini telah menjadi ICON pelayanan pada setiap penyelenggaraan pameran pelayanan publik yang diselenggarakan di Jawa Timur maupun di Jakarta. Pelaksanaan Samsat Drive Thru pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur mulai diterapkan pada tanggal 26 Desember 2006. Tujuan Samsat Drive Thru adalah:

1. Memberikan kemudahan dan pilihan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ pengesahan STNK satu tahun.
2. Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pembayaran PKB, SWDKLLKJ dan pengesahan STNK satu tahun, karena pelayanan

Samsat Drive Thru yang mudah, cepat, tepat, transparan dan akuntabel.

3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik secara optimal.
4. Mengurangi beban pelayanan pada Samsat Induk.

b. Samsat Link

Samsat Link adalah fasilitas pelayanan pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta pengesahan STNK berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi yang dapat melayani seluruh wajib pajak dari berbagai daerah di Jawa Timur tanpa terkait dengan tempat (domisili). Pelayanan Samsat Link dilakukan sampai dengan proses pembayaran dan pengesahan dan apabila sampai dengan batas waktu pelayanan pada hari itu tidak melakukan pembayaran, maka proses pembayaran Samsat Link dilakukan pada KB Samsat asal/domisili pada hari berikutnya.

Pelayanan Samsat Link untuk pertama kalinya di wilayah Surabaya diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur pada tanggal 7 Oktober 2004. Tujuan Pelayanan Samsat Link adalah:

- 1) Memberikan alternatif pilihan pelayanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLJJ serta pengesahan STNK tanpa terikat dengan tempat tinggal.
- 2) Menghemat waktu, biaya dan tenaga dalam pelaksanaan pembayaran PKB, SWDKLJJ dan pengesahan STNK.

c. *Electronic Data Capture (EDC)*

Peningkatan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur telah pula menyentuh sistem pembayaran dengan menggunakan *Electronic Data Capture (EDC)* seperti halnya yang diterapkan di dunia perbankan. Penggunaan kartu *EDC* untuk transaksi pembayaran, sementara ini dibatasi hanya pada kartu debit/kredit yang berlogo *Visa.Master Card*. Namun tidak menutup kemungkinan dengan perkembangan yang terjadi, nantinya dapat menggunakan kartu debit/kredit. Pelaksanaan pemakaian kartu *EDC* pada Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur dimulai sejak Januari 2007.

d. *Samsat Payment Point*

Samsat Payment Point adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama Samsat dan Masyarakat Pemilik Kendaraan Bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran di tempat yang strategis atau pusat keramaian (Kantor Kecamatan, Kantor Pos, Kantor cabang Bank BRI dll).

1) Tujuan

Standar Operasional Prosedur Pelayanan Payment Point Bidang Registrasi dan Identifikasi Korlantas Polri bertujuan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara sederhana, cepat, akurat, aman, transparan, informatif, profesional, akuntabel dan nyaman.

2) Prosedur

a) Loket pendaftaran dan pengesahan STNK

- (1) Petugas loket menerima dokumen dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor berupa BPKB asli, STNK asli, identitas asli selanjutnya dilakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen (\pm 1 menit).
- (2) Selanjutnya petugas melakukan pendaftaran (registrasi) di komputer yang telah disediakan dan dilanjutkan dengan proses rekam berkas (STNK, BPKB dan identitas asli) dan validasi menggunakan scanner (\pm 1 menit).
- (3) Dokumen STNK yang sudah di scanner lalu di embossing / dicap dan disahkan oleh petugas loket (\pm 5 detik).
- (4) Dokumen (BPKB dan identitas asli) yang sudah di scanner diserahkan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor dan untuk STNK disahkan lalu diserahkan ke petugas loket pembayaran (\pm 5 detik).

b) Loket Pembayaran dan Penyerahan

- (1) Petugas loket pembayaran menerima dokumen ranmor (STNK asli) dari petugas loket pendaftaran (\pm 5 detik).
- (2) Petugas loket pembayaran memproses besaran PKB dan SWDKLLJ yang harus dibayar dan memberitahukan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor (\pm 1 menit 25 detik).

(3) Menerima pembayaran PKB dan SWDKLLJ dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor lalu mencetak notice/pajak sebagai bukti pembayaran (\pm 1 menit 25 detik).

(4) Menyerahkan dokumen ranmor (STNK asli) yang sudah disahkan dan bukti pembayaran kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor (\pm 5 detik).

e. *E-Samsat*

E-Samsat jatim adalah suatu program pemerintah provinsi Jawa Timur untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor via online yang bekerjasama dengan beberapa Bank Swasta. Hal yang melatar belakangi dimunculkannya program ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pembayaran pajak. Selain itu program ini juga merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayara pajak. Dengan berbagai kemudahan yang diberikan dalam program pembayaran pajak via *online* ini diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

f. ATM Samsat Jatim

ATM Samsat Jatim merupakan layanan unggulan yang pertama di Indonesia yang berbasis *self service*, yaitu:

- 1) Layanan tanpa bertatap muka dengan petugas pelayanan
- 2) Layanan tidak terbatas waktu, jarak dan tempat

- 3) Layanan dalam satu anjungan mesin untuk pendaftaran, penetapan dan pengesahan STNK setiap tahun
- 4) Layanan yang sangat efisien baik dari sumber daya manusia, administrasi pelaporan, sarana dan prasarana.
- 5) Layanan sangat fleksibel untuk ditempatkan ditempat strategis seperti ATM perbankan.

g. Samsat Keliling

Samsat Keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara mobile dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan. Tujuan dilaksanakannya Samsat Keliling adalah:

- 1) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak)
- 2) Memberikan kemudahan dan pilihan pelayanan kepada wajib pajak
- 3) Mengurangi beban pelayanan pada Samsat induk
- 4) Meningkatkan kepatuhan masyarakat membayar pajak.

Selain pelayanan di atas, pelayanan lain yang diberikan oleh Samsat Manyar Surabaya Timur ketika wajib pajak belum membayar pajak sesuai dengan tanggal yang ditetapkan (jatuh tempo), petugas dinas luar akan mendatangi rumah-rumah warga yang memiliki utang pajak. Hal ini senada dengan apa yang diutarakan oleh bu Fitri Kepala Bagian Penerimaan sekaligus petugas dinas luar:

“Setiap hari kami melakukan dinas luar. Bisa dilihat sendiri kalau pagi sekitar pukul 09.00 WIB kantor ini sepi. Semuanya keluar, tempat yang dikunjungi disesuaikan dengan kecamatan yang

diberikan kepada kami. Siang harinyakembali ke kantor kemudian mengerjakan data-data dari hasil dinas luar”.

W/02/RM1/Strategi PKB

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang lain yang diberikan oleh SAMSAT Manyar Surabaya Timur adalah dengan cara mendatangi rumah wajib pajak apabila belum membayar pajak sesuai dengan tanggal pajak yang telah ditetapkan. Hal ini akan membantu wajib pajak untuk menghindari penyelewengan dari pihak-pihak yang ingin mencari keuntungan.

2. Pembayaran dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pembayaran dan penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kantor Samsat, ATM atau Bank yang telah bekerja sama dengan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh ibu Fitri selaku Kepala Bagian penerimaan di UPT. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur:

“Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan di kantor Samsat itu pasti. Tapi kalau untuk daerah Surabaya Timur, pembayarannya selain bisa dilakukan di Samsat Manyar ini, juga bisa dilakukan di ATM Samsat atau Bank yang sudah bekerjasama dengan kita, yakni Bank Mandiri, Bank Jatim dan Bank BNI. Samsat Manyar bertugas sebagai pelayan masyarakat ketika membayar pajak. Wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak diberikan tanda bukti pelunasan atau pembayaran pajak. Untuk data-data yang diperoleh, maka SAMSAT Manyar menyetor ke UPT. Dinas Pendapatan Daerah. UPT. Dinas Pendapatan Daerah akan mendata wajib pajak yang sudah membayar pajak dan siapa yang sudah jatuh tempo”

W/02/RM2/Pembayaran dan Penagihan PKB

Terkait dengan hubungannya terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat, UPT. Dipenda Jatim tidak mempunyai wewenang untuk mengelola pembagian pajak, hal ini dijelaskan oleh Bapak Mursidik sebagai Kepala Bagian Pendataan di UPT. Dipenda Jatim:

“Tidak langsung seperti itu. Karena UPT tidak punya kebijakan langsung. Jadi dari UPT. Dinas Pendapatan Daerah, data-data yang ada langsung disetorkan ke Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Terkait dengan pembagian berapa persentasenya untuk pembangunan jalan, sekolah dan lain sebagainya itu bukan kewenangan dari Dinas Pendapatan Daerah melainkan keputusan langsung dari pemerintah provinsi yang dimana di kantor pemerintah provinsi akan ada bagian-bagian sendiri yang akan membaginya”.

W/01/RM2/Pembayaran dan penagihan PKB

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tidak selalu dilunasi sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan. Terdapat beberapa surat teguran yang dikeluarkan oleh petugas pajak untuk mengingatkan wajib pajak yang telat bayar. Hal ini disampaikan oleh Bapak Dony selaku staff di UPT. Dipenda Jatim:

“Wajib pajak yang belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setelah tanggal yang ditetapkan, maka harus membayar sekaligus dimuka untuk masa dua belas bulan. Surat teguran yang pertama yang dikeluarkan adalah Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Peringatan 1 dan Surat Peringatan 2. Kemudian kalau misalnya belum dibayar juga maka akan dikeluarkan Surat Paksa. Tapi jarang kita temui wajib pajak yang sampai dikenai Surat Paksa karena yang butuh adalah masyarakat. Kalau misalnya tidak melunasi utang pajak, yang rugi adalah wajib pajak sendiri”.

W/03/RM2/Pembayaran dan Penagihan PKB

Berikut adalah data dokumentasi terkait dengan SKPD, STPD, SP 1 dan SP 2 yang dikeluarkan oleh Kantor Bersama Samsat:

SURAT TAGIHAN PAJAK DAERAH (STPD)

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN

Nomor : 970 / 391239/131/2015

Peraturan Kabotri No 5 Tahun 2012
Pembayaran Pajak dan Penghapusan STNK
TANPA BPKB

Persepsi : WITA OTO FIRMANY
Vrn. Bpk / Bst / Sbr : GUBENG JAYA TENGAH 30
DESAKEL KEL GUBENG RWRT
GUBS
KECAMATAN : GUBENG SURABAYA

Berdasarkan ketentuan yang tercantum pada SKPD
Tanggal : 03-07-2015 terlaya Saudara belum melunas PKB / BBNKB atau

Kendaraan Bermotor : JENIS : SEPEDA MOTOR
Nomor Polisi/Registrasi : L 6710 FY MERK/TYPE : YAMAHA 1LB
Nomor Kaskor : 752840015 THBUAT/CC : 2014
Nomor Skum : 000000/00000000

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	195.000,00	3.900,00	198.900,00
BBNKB	0,00	0,00	0,00
Jumlah	195.000,00	3.900,00	198.900,00
Jumlah yang harus dibayar *)			198.900,00

Jatuh Tempo Pembayaran : 02-08-2015 Tempat Pembayaran : BANKYAT KERTUWASJO 1

*) Sanksi administrasi berupa bunga 2% setiap bulan untuk paling lama 18 bulan sejak saat berakhirnya pajak
*) Jumlah tersebut belum termasuk S.WDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB
*) Apabila pajak telah dibayar, Surat ini mohon dibatalkan terima kasih

TGL MASA PAJAK : 02-07-2015

SURABAYA, 03-08-2015
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIK
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
SURABAYA TIMUR
H. HENDRIYONO SH, MM
PEMBINA TK I
NIP. 19600717 199503 1 003

TANDA TERIMA DAN STATUS KENDARAAN SURAT TAGIHAN PAJAK DAERAH (STPD)

Nomor : 970 / 391239/131/2015

Nomor Polisi / Registrasi : L 6710 FY
Nama : WITA OTO FIRMANY
Alamat : GUBENG JAYA TENGAH 30
No. Kahir / Skum : 752840015
Tanggal Penerbitan : 03-08-2015
Nomor Tel Rumah/HP/Kantor : / 085331651339

TGL MASA PAJAK : 02-07-2015
TGL. PENEFAKAN : 03-07-2015

WAJIB PAJAK / KUASA : MELAKHIR / H. KAHIR / PEBEKOK / PABENUNG / PETUGAS DINAS LUAR

2015	195.000	0	0	0	0
Seperda	0	0	0	0	0
Desaket	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0

*) Bari Tanda Silang

STATUS KENDARAAN

- LAPOR JUAL
- RUSAK
- MELANG
- KECELAKAAN LAKA
- ALAMAT TIDAK JELAS
- PINDAH ALAMAT
- DIMILIKI

Gambar 4.3 Surat Tagihan Pajak Daerah

SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH (SKPD)

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN

Nomor Polisi/Registrasi : L 6987 DE
Nama Pemilik : DENI IMI SANTOSO
Alamat Pemilik : MANYAR SAMBONGAN 34-A RT/RW 02/10
Desa / Kelurahan : KEL. KERTAJAYA RW/RT : 10/02
Kecamatan : GUBEN
Jenis : SEPEDA MOTOR
Merk/Kendaraan : HONDA / RC 1100 VARIO JF 12E
Tahun Buat / CC : 2009 / 110
Warna TNKB : HI LAP Warna Kenderaan : PUTIH

Nomor Polisi : 093176 TAHUN. 2015
Tgl. Penerbitan : 07-08-2015
Pokok PKB : Rp 117.000
Adm : Rp 117.000

*) Jumlah pajak tersebut adalah sesuai dengan ketentuan SKPD yang berlaku dan tertera pada SKPD dan berlaku untuk kendaraan tersebut sepanjang berlaku selama 18 bulan sejak berakhirnya pajak
*) Apabila pajak telah dibayar, Surat ini mohon dibatalkan terima kasih

TGL MASA PAJAK : 07-08-2015

WAJIB PAJAK / KUASA : MELAKHIR / H. KAHIR / PEBEKOK / PABENUNG / PETUGAS DINAS LUAR

TANDA TERIMA DAN STATUS KENDARAAN SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH (SKPD)

Nopol / Nomor Registrasi : L 6987 DE
Nama : DENI IMI SANTOSO
No. Kahir/Skum : MANYAR SAMBONGAN 34-A RT/RW 02
Tanggal Penerbitan : 093176 TAHUN. 2015
Nomor Tel Rumah/HP/Kantor : 07-08-2015
Tgl. Diterima / Dikembalikan : (03) 1 0 /

STATUS KENDARAAN

- LAPOR JUAL
- RUSAK
- MELANG
- KECELAKAAN LAKA
- ALAMAT TIDAK JELAS
- DIMILIKI

*) Bari Tanda Silang

Gambar 4.4 Surat Ketetapan Pajak Daerah

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR
SURABAYA TIMUR

JL. MERU 31 SURABAYA TELP. 5941574

Nomor : 070 / 275023/131/2015
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : **Surat Peringatan 1 (SP1)**

Kepada
Yth. Bpk / Ibu / Ibu
SUCI PRISTYWARA
GUDANG PERBENGKAKAN 54-5
DESARAKELURAHAN KED. ULUENDI RW.017 0200
KECAMATAN GUBERNI

Berdasarkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) tanggal 20-07-2015
Nomor 970/389121/131/2015 ternyata Saudara belum melunasi PKB / BBNKB atas kendaraan bermotor Nomor Polisi/Registrasi L 5021 F dengan perincian pajak terutang pada SKPD.

Nomor Kohir : 181790/2013,128495/2
Nomor Skum : 000000/0000
Merk / Type : HONDA / NF 125TR / WARNA : VIOLET HITAM
Jenis : SEPEDA MOTOR
Tahun / CC : 2011 / 125

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	405.000	8.100	413.100
BBNKB	0	0	0
Jumlah	405.000	8.100	413.100
Jumlah yang harus dibayar *)			

Dengan ini diminta agar Saudara melunasinya paling lambat tanggal 27-08-2015 pada Kantor Bersama SAMSAT SURABAYA TIMUR MANYAR KERTOARJO 1

MERK / TYPE : HONDA / NF 125TR
JENIS : SEPEDA MOTOR
TAHUN : 2011
MASA PAJAK : 14-06-2015
TGL SKPKKB : 16-06-2015
NO. TELP/HP : ()131 /

SURABAYA, 06-08-2015
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR

H. SOEKARYO, SH, MM
PEMIDINA TK I
19620717 199503 1

*) Jumlah tersebut belum termasuk SWDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB
*) Apabila pajak telah dilunasi, Surat ini mohon diabaikan, terima kasih

Peraturan Kaprovi No.5 Tahun 2012
Pembayaran Pajak dan Pengesahan STNK
TANPA BPKB

Gambar 4.5 Surat Peringatan 1

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR
SURABAYA TIMUR

JL. MERU 31 SURABAYA TELP. 5941574

Nomor : 070 / 148075/131/2015
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : **Surat Peringatan 2 (SP2)**

Kepada
Yth. Bpk / Ibu / Ibu
MOCH SUAMBI
JALURAN 5 TIMR 01/1
DESARAKELURAHAN KEL. MOJO RW.017 0200
KECAMATAN GUBERNI

Berdasarkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) tanggal 30-08-2015 dan Surat Peringatan 1 (Pertama) tanggal 15-07-2015
Nomor 970/384450/131/2015 ternyata Saudara belum melunasi PKB / BBNKB atas kendaraan bermotor Nomor Polisi/Registrasi L 1537 CV dengan perincian pajak terutang pada SKPD.

Nomor Kohir : 58168/2015
Nomor Skum :
Merk / Type : DAIHATSU/F601RV-GMDF-J / WARNA SILVER METALIK
Jenis : MINIBUS
Tahun / CC : 2007 / 1298

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	1.254.000	25.080	1.279.080
BBNKB	0	0	0
Jumlah	1.254.000	25.080	1.279.080
Jumlah yang harus dibayar *)			

Dengan ini diminta agar Saudara melunasinya paling lambat tanggal 27-08-2015 pada Kantor Bersama SAMSAT SURABAYA TIMUR MANYAR KERTOARJO 1

MERK / TYPE : DAIHATSU/F601RV-GMDF-J
JENIS : MINIBUS
TAHUN : 2007 / 1298
MASA PAJAK : 29-05-2016
TGL SKPKKB : 30-05-2015
NO. TELP/HP : / 081332187400

SURABAYA, 06-08-2015
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR

H. SOEKARYO, SH, MM
PEMIDINA TK I
19620717 199503 1 003

*) Jumlah tersebut belum termasuk SWDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB
*) Apabila pajak telah dilunasi, Surat ini mohon diabaikan, terima kasih

Peraturan Kaprovi No.5 Tahun 2012
Pembayaran Pajak dan Pengesahan STNK
TANPA BPKB

Gambar 4.6 Surat Peringatan 2

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diterima oleh Samsat Manyar Surabaya Timur disetorkan kepada Bank Jatim sebagai Kas Daerah. Sementara Dinas Pendapatan tidak berwenang untuk menyimpan dan mengelola kas fisik tersebut sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Mursidik selaku Kepala Bagian Pendataan di UPT. Dipenda Jatim:

“Kas Daerah adalah bank Jatim. Karena semua pemasukan terkait dengan pajak akan disetorkan langsung kepada Bank Jatim. Kecuali pajak reklame yang sifatnya langsung berada dibawah gubernur.UPT. Dipenda Jatim tidak berwenang menyimpan kas fisik karena UPT. Dipenda bukan kas daerah”.

W/01/RM2/Pembayaran dan penagihan PKB

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa pembayaran pajak dilakukan di tempat terdekat sesuai dengan wilayah domisili wajib pajak. Setelah melakukan pembayaran maka petugas penerimaan akan memberikan bukti pembayaran. Dari data-data wajib pajak yang membayar pajak, setiap hari akan diberikan kepada UPT. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur untuk di data. Sementara itu, kas riil yang diterima disetorkan langsung kepada Bank Jatim yang berfungsi sebagai kas daerah.

3. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang belum melunasi utang pajaknya sampai dikeluarkannya Surat Paksa adalah disitanya barang-barang milik wajib pajak disesuaikan dengan jumlah kewajiban

yang harus dipenuhi. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Dony selaku staff di UPT. Dipenda Jatim:

“Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak ketika belum melunasi kewajibannya sesuai dengan tanggal yang ditetapkan biasanya berupa surat penyitaan barang-barang yang dimiliki oleh wajib pajak sesuai dengan berapa besar hutang pajaknya. Tetapi penyitaan ini jarang kita lakukan karena wajib pajak sebelum disita sudah melunasi utang pajaknya. Karena wajib pajak juga merasa lebih butuh akan kendaraan bermotornya. Kalau misalnya tidak dilunasi kan wajib pajak yang rugi. Surat-suratnya mati dan barang-barangnya pun akan disita. Tapi jarang sekali kami melakukan penyitaan. Selain itu, apabila ada wajib pajak yang telat bayar, maka dikenakan denda Jasa Raharja sebesar Rp 32.000,- dan denda 2 % setiap bulan apabila telat bayar lebih dari satu bulan”.

W/03/RM3/Sanksi PKB

Berikut adalah bukti dokumentasi Surat Paksa yang dikeluarkan oleh Kantor Samsat sebagai penegasan atas utang pajak yang masih belum dilunasi:

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN
Jl. MAHYAR KERTODALU, T. TELP. (031) 5947001 FAKS. 5941105
TREMEL, POB. 601 SURABAYA 60118

SURAT PAKSA
NOMOR : 11/03/2014

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR

Membina yang ditunjuk :
Nama Wajib Pajak/Pemangku Pajak : LIE ALI GUNAWAN
Alamat/Tempat Tinggal : MAHYAR KELU 1/1 15 RT. 01 RW. 05 KECAMATAN GURUSUR
Nomor Register : 11/03/14
Jenis/Kategori Pajak : TRUK BEK RENDAH 2 / 1500 cc / 4000 cc
Tahun Pendaftaran / CC : 2009 / 2774

Mencukupi pajak sebagaimana tercantum dibawah ini

NO	Jenis Pajak	Tahun Pajak	Nomor & Tanggal SKPD/SKPKR/SKPKRT	Jumlah Tagihan Pajak (Rp)
1.1	PKB	2014	4970/07-08-2014	7.447.000,00
2.1				0,000
3.1				0,000
4.1				0,000
5.1				0,000
6.1				0,000
Jumlah Rp				7.447.000,00

Dengan ini

- Memerintahkan Pemangku Pajak/Wajib Pajak untuk membayar jumlah tagihan pajak tersebut ke Kantor Eksekusi Gersur terdekat, dibayar dengan biaya dalam waktu 2 (dua) hari dua puluh empat jam sesudah penerbitan Surat Paksa ini.
- Memerintahkan kepada Juru tulis pajak yang menerbitkan Surat Paksa ini atau Juru tulis Pajak lain yang ditunjuk untuk melakukan penertarikan Surat Paksa untuk melakukan penertarikan atas barang-barang milik Pemangku Pajak/Wajib Pajak apabila dalam waktu 2 (dua) hari dua puluh empat jam Surat Paksa ini tidak di penuhi.

SURABAYA, 11/03/2014

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan
Provinsi Jawa Timur
MARTATA TIAM

Rini C...

20/3/14

PERHATIAN
PILAK PAKSI DI LEMBUK DALAM WAKTU 24 JAM
DARI TELAH BERKURANG SUDUT 100-00-00
DITAMBAH DARI 100-00-00. TERAKHIR PERUBAHAN
PILAK AKAN DI AKUTIFKAN DAN DITETAPKAN
PILAK 11 AYAT 20 PERATURAN DAERAH PROVINSI

Gambar 4.7 Surat Paksa

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS SURABAYA TIMUR
Jl. Menur No. 31 B Telp. (031) 5941574, Fax (031) 5937473 Surabaya (60285)

BERITA ACARA PEMBERITAHUAN SURAT PAKSA

Pada hari ini, tanggal 22 Desember 2014, Bulat 9 Tabung 7014 Atas permintaan kepada Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, saya Jurusita Pajak Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur bertempat kedudukan di UPTD SURABAYA TIMUR

MEMBERITAHUKAN DENGAN RESMI

Kepada saudara Le Ati CUNAKSON bertempat tinggal di Desa 171115001 berkedudukan sebagai Pemanggu Pajak / Wajib Pajak Nomor Registrasi / Nomor Pokok L. 1150 dan Surat Paksa Nomor 31.1/2014/1150 tertanggal 11/11/2014 dan saya, Jurusita Pajak Daerah, berdasarkan kekuatan Surat Paksa tersebut memerintahkan kepada penanggung pajak supaya dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam, memenuhi isi Surat Paksa dan oleh karena itu harus melunasi utang Pajak Kemestaraan Reponter Rp. 1.000.000,- ke Kantor Bersama Samsat Mayor Jember, Jember No.1 Surabaya sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) (dalam kata) 1.000.000,- (satu juta rupiah) dengan tidak mengurangi kewajiban untuk membayar biaya-biaya penagihan pajak ini dan biaya selanjutnya, dan jika ia tidak membayar dalam waktu yang telah ditentukan, maka harta bendanya baik yang berupa barang bergerak maupun barang tidak bergerak akan dititah dan dijual dimuka umum / dijual langsung kepada pembeli dan hasil penjualannya digunakan untuk membayar utang pajak denda, sanksi, administrasi berupa bunga dan biaya-biaya yang berhubungan dengan pelaksanaan penagihan ini.

Surat Paksa ini dapat dilanjutkan dengan tindakan PENYITAAN dan LELANG.

Saya Jurusita telah menyerahkan salinan Surat Paksa ini Kepada Penanggung Pajak / Wajib Pajak, dan saya lakukan di tempat tinggal / kedudukan orang pribadi / badan yang menanggung pajak

Penyerahan salinan Surat Paksa ini kepada Ketua bertempat di Kantor yg Paksa Surabaya, 22-12-2014

Yang menerima salinan Surat Paksa, Le Ati Jurusita Pajak Daerah,
Jabatan Ketua
Biaya Pelaksanaan Surat Paksa sebagai berikut :
Biaya harian Jurusita Pajak Rp.
Biaya Perjalanan Rp.
Jumlah pembayaran terakhir 25/12/14 Rp.

Cover yang tidak perlu
Lap. Paksa 03

Gambar 4.8 Surat Paksa (Lanjutan)

Isi Surat Paksa menginformasikan bahwa utang pajak harus dilunasi, apabila wajib pajak tidak mengindahkan teguran dari Surat Paksa maka dilakukan penyitaan. Berikut isi dari Surat Paksa:

- 1) Memerintahkan Penanggung Pajak/Wajib Pajak untuk membayar jumlah tunggakan pajak tersebut ke Kantor Bersama Samsat terdekat, ditambah dengan biaya dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam sesudah pemberitahuan Surat Paksa ini.
- 2) Memerintahkan kepada Jurusita pajak yang melaksanakan Surat Paksa ini atau Jurusita pajak lain yang ditunjuk untuk melanjutkan pelaksanaan Surat Paksa apabila dalam waktu 2 (dua) kali dua puluh empat jam Surat Paksa ini tidak dipenuhi. Seperti yang disampaikan oleh pak Doni bagian pendataan tentang berbagai surat teguran yang akan

dikeluarkan oleh pihak pemungut pajak terhadap wajib pajak apabila ada wajib pajak yang belum melunasi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa Surat Paksa adalah surat teguran yang dikeluarkan oleh Kantor Samsat yang sifatnya memaksa wajib pajak untuk segera melunasi utang pajaknya.

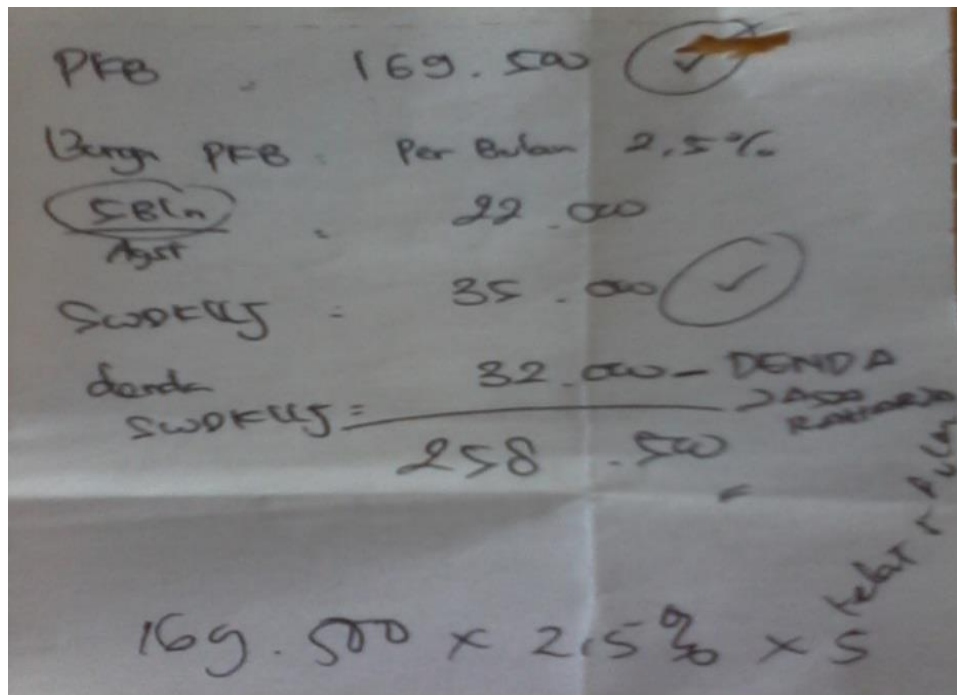
Selain dilakukan penyitaan terhadap barang-barang, wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak akan dikenakan sanksi Jasa Raharja dan bunga 2% seperti yang dijelaskan oleh bapak Dony selaku staff di UPT. Dipenda Jatim yaitu:

“Keterlambatan pembayaran pajak yang melampaui saat jatuh tempo yang ditetapkan akan dikenakan denda Jasa Raharja senilai Rp 32.000,- sampai pada batas pajak terutang tersebut dilunasi. Berbeda dengan denda Jasa Raharja, terhitung satu bulan sejak jatuh tempo yang ditetapkan, pajak terutang belum dilunasi, maka akan dikenakan bunga 2 %. Bunga ini berlaku setiap bulan untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak. Kurang lebih empat bulan sejak dikeluarkannya Surat Paksa, apabila tidak diindahkan maka Jurusita akan melakukan penyitaan terhadap barang-barang yang dimiliki oleh wajib pajak.

W/03/RM3/Sanksi PKB

Apabila satu hari saja terlambat membayar pajak, maka surat tegurannya berupa SKPD, STPD, SP 1, SP 2, Surat Paksa dan dilakukan penyitaan. Selang 30 hari dari tanggal ketetapan pajak, maka dikenai denda Jasa Raharja sebesar Rp 32.000,-.

Berikut adalah bukti dokumentasi dari perhitungan denda keterlambatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan oleh loket informasi kepada wajib pajak:



Gambar 4.9 Perhitungan denda Jasa Raharja yang diberikan kepada Wajib Pajak

4. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan Data Obyek Kendaraan Bermotor Tahun 2013-2014

Jumlah SDM dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang, seperti yang dijelaskan oleh bapak Yogi selaku Koordinator Administrasi Pelaksana di Samsat Manyar:

“Untuk SDM yang ada di Samsat Surabaya Timur ini berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang. Dan pembagiannya pun sudah terperinci. Ada yang dari polisi, Dipenda, Bank Jatim, PHL, dan Jasa Raharja. Jadi Samsat cakupan SDM nya sangat luas, tidak hanya dari Dipenda saja”.

W/05/RM4/Data dan SDM

Hal ini sesuai dengan data yang ada bahwa dukungan SDM dalam penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Manyar

Surabaya Timur dapat dirinci berdasarkan beberapa kelompok sebagai berikut:

- a. Jumlah dan komposisi SDM berdasarkan instansi

Tabel 4.1 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Instansi

Nama Instansi	Jumlah
Dinas Pendapatan	21 orang
Kasir Bank Jatim	4 orang
Polisi dan PHL	57 orang
Jasa Raharja	3 orang
Jumlah	85 orang

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

- b. Jumlah dan komposisi SDM berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	51 orang
Perempuan	34 orang
Jumlah	85 orang

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

- c. Jumlah dan komposisi berdasarkan usia

Tabel 4.3 Jumlah dan Komposisi Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
Usia 25-30	5 orang
Usia 31-40	28 orang
Usia 40 keatas	52 orang
Jumlah	85 orang

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

- d. Jumlah dan komposisi SDM berdasarkan tingkat pendidikan formal

Tabel 4.4 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Tingkat

Pendidikan Formal

Pendidikan	Jumlah
SMA	21
Sarjana (S1)	60
Magister (S2)	4
Jumlah	85 orang

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

Dilihat dari distribusinya, SDM yang ada melaksanakan fungsi pelayanan pada beberapa loket pelayanan, sebagai berikut: (a) Informasi dan pemandu; 2 orang Dipenda; (b) formulir; 3 orang dari polri; (c) cek fisik, 4 orang dari polri; (d) pendaftaran, 4 orang dari polri; (e) pendaftaran *drive thru*, 2 orang dari polri; (f) PBT Benman STNK dan TNKB, 2 orang dari polri; (g) PBT Benman BPKB, 2 orang dari polri; (h) PBT Benman

mutasi keluar, 1 orang dari polri; (i) penomoran; 1 orang dari polri; (j) penetapan, 1 orang dari Dipenda; (k) pembayaran, 8 orang Dipenda dan 4 orang Bank Jatim; (l) pengesahan tahunan, 2 orang dari polri; (m) cetak STNK, 3 orang dari polri; (n) mutasi keluar, 4 orang dari polri; (o) mutasi masuk, 2 orang dari polri; (p) fiskal, 1 orang dari Dipenda; (q) loket bermasalah, 3 orang dari polri; (r) penulisan BPKB, 2 orang dari polri; (s) lansia, ibu hamil, cacat, 1 orang dari Dipenda; (t) penyimpanan arsip STNK, 5 orang dari polri; (u) gudang arsip kartu induk, 4 orang dari polri; (v) penyerahan STNK dan TNKB, 3 orang dari polri; (w) opsys, 1 orang dari Dipenda; (x) operasional data, 2 orang dari Dipenda; (y) progresif, 1 orang dari Dipenda; (z) PPKD, 1 orang dari Dipenda, (aa) SWDKLJJ dan IWKBU, 3 orang dari Jasa Raharja; (bb) Keamanan (*security*), 2 orang dari Dipenda dan 2 orang dari polri (Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur).

Wilayah kerja Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur meliputi 6 (enam) kecamatan, yaitu kecamatan Rungkut, kecamatan Tambaksari, kecamatan Sukolilo, kecamatan Gubeng, Kecamatan Mulyorejo, dan kecamatan Gunung Anyar. Jumlah data obyek kendaraan bermotor yang dilayani di 6 (enam) kecamatan tersebut sampai dengan Desember 2014 sebanyak 591.269 obyek kendaraan bermotor. Untuk memperkuat penjelasan ini, berikut disajikan data yang diperoleh dari Kantor Bersama Samsat manyar Surabaya Timur:

Tabel 4.5 Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2013-2014

No	Kecamatan	Data Obyek	
		Tahun 2013	Tahun 2014
1	Rungkut	85.685	90.177
2	Tambaksari	160.379	167.125
3	Sukolilo	87.313	90.548
4	Gubeng	120.197	123.288
5	Mulyorejo	72.484	74.955
6	Gunung Anyar	42.994	45.176
Jumlah		569.052	591.269

Sumber: PKB (Seluruh obyek 5 Tahun Anggaran)

5. Peranan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Meningkatkan Kinerja Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur Tahun 2013-2014

a. Kinerja Pelayanan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah dengan menerapkan strategi dan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, yaitu cepat, tepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel serta humanistik. Penerapan strategi dan prinsip-prinsip tersebut telah membuahkan hasil yang cukup signifikan, sebagaimana yang terdapat di tabel dibawah ini:

1) Data obyek kendaraan bermotor tahun 2014

Tabel 4.6 Data Obyek Kendaraan Bermotor Tahun 2014

No.	Jenis	Jumlah Obyek	PKB (Rp)
1	Sedan	15.829	37.964.964.125
2	Jeep	10.984	35.116.703.625
3	Station Wagon	85.803	162.136.129.400
4	Microbus	897	1.323.930.300
5	Truck	29.331	53.892.302.875
6	Sepeda Motor	448.423	81.454.030.751
7	Alat Berat	22	5.589.300
Jumlah		591.289	371.893.650.376

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

2) Data tunggakan per kecamatan tahun 2014

Tabel 4.7 Data Tunggakan per Kecamatan Tahun 2014

No	Kecamatan	Tunggakan	
		SK	Potensi (Rp)
1	Rungkut	35.522	9.271.686.875
2	Tambaksari	78.899	16.570.688.550
3	Gubeng	37.485	10.079.633.617
4	Sukolilo	58.016	14.392.857.225
5	Mulyorejo	27.671	9.695.098.967
6	Gunung Anyar	17.296	4.143.722.167
Jumlah		254.789	64.153.687.401

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

3) Data layanan unggulan

Tabel 4.8 Data Layanan Unggulan

No.	Jenis Layanan Unggulan	Keterangan (Jumlah)	Lokasi dan Alamat
1	<i>Drive Thru</i>	2	Manyar Kertoarjo no. 1
2	Corner	2	Galaxy Mall Lamtai 2
			Carrefour Jl. Kalirungkut
3	Keliling	1	Terminal Bratang dan Lap. Tambaksari
4	<i>e-samsat</i>	1	www.esamsat.jatimprov.go.id
5	ATM Samsat Jatim	1	Manyar Kertoarjo no. 1

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

a) *Samsat Drive Thru***Tabel 4.9 Penerimaan Samsat Drive Thru Tahun 2014**

No	Bulan	Lokal		Link		Jumlah	
		SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)
1	Januari	5.139	3.626.149.800	1.919	1.648.404.350	7.058	5.274.554.150
2	Februari	4.420	3.252.614.075	1.768	1.676.502.528	6.188	4.940.116.603
3	Maret	5.046	3.904.585.150	2.005	1.893.741.282	7.051	5.798.326.432
4	April	4.937	4.121.605.084	1.957	1.912.110.000	6.894	6.033.715.084
5	Mei	5.381	4.305.092.650	2.092	1.996.409.100	7.473	6.301.501.750
6	Juni	5.666	4.627.346.400	2.241	2.411.570.350	7.907	7.038.916.750
7	Juli	6.060	4.609.023.150	2.354	2.219.636.650	8.414	6.828.659.800
8	Agustus	5.576	4.090.914.050	1.922	1.815.682.800	7.498	5.906.596.850
9	September	5.911	4.667.709.250	2.131	1.948.666.300	8.042	6.616.375.550
10	Oktober	5.008	3.949.802.400	1.885	1.705.046.950	6.893	5.654.849.350
11	November	4.651	3.470.048.900	1.801	1.524.279.950	6.452	4.994.358.850
12	Desember	4.937	4.121.605.084	1.957	1.912.110.000	6.894	6.033.715.084
Jumlah		62.732	48.757.525.993	24.032	22.664.160.260	88.764	71.421.686.253

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

b) *Corner Galaxy***Tabel 4.10 Penerimaan Samsat Corner Galaxy Mall Tahun 2014**

No	Bulan	Lokal		Link		Jumlah	
		SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)
1	Januari	1.102	1.529.332.150	409	682.913.300	1.421	2.212.245.450
2	Februari	996	1.759.096.200	440	867.562.650	1.436	2.626.658.850
3	Maret	1.043	1.696.153.250	413	725.060.300	1.456	2.421.213.550
4	April	1.043	1.776.613.650	520	910.773.700	1.563	2.687.387.350
5	Mei	1.153	1.776.613.550	545	889.822.150	1.698	2.892.017.700
6	Juni	1.337	2.298.500.150	652	1.209.946.000	1.989	3.508.446.150
7	Juli	1.066	1.734.290.600	535	939.134.850	1.601	2.673.425.450
8	Agustus	1.029	1.620.199.000	481	804.793.850	1.510	2.424.992.850
9	September	1.195	2.124.452.800	619	1.172.817.750	1.814	3.297.270.550
10	Oktober	1.023	1.730.585.500	621	1.084.285.250	1.644	2.814.870.750
11	November	1.002	1.750.732.850	724	1.350.114.150	1.726	3.100.847.000
12	Desember	1.043	1.776.613.650	520	910.773.700	1.563	2.687.387.350
Jumlah		12.942	21.798.765.350	6.479	11.547.997.650	19.421	33.346.763.000

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

c) *Corner Carefour***Tabel 4.11 Penerimaan Samsat Corner Carrefour pada Tahun 2014**

No	Bulan	Lokal		Link		Jumlah	
		SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)
1	Januari	2.896	1.526.342.350	1.586	661.460.954	4.482	2.187.803.304
2	Februari	2.666	1.529.213.450	1.462	708.653.439	4.128	2.237.866.889
3	Maret	3.020	1.632.727.000	1.600	726.628.354	4.620	2.359.355.354
4	April	3.059	1.793.436.950	1.649	763.637.100	4.708	2.557.074.050
5	Mei	3.122	1.726.530.850	1.778	911.016.650	4.900	2.637.547.500
6	Juni	3.281	1.907.591.950	1.848	1.119.344.250	5.129	3.026.936.200
7	Juli	3.071	1.673.632.900	1.761	948.532.750	4.832	2.622.165.650
8	Agustus	2.992	1.601.644.450	1.408	688.159.150	4.400	2.289.803.600
9	September	3.373	1.843.703.150	1.551	798.784.400	4.924	2.642.487.550
10	Oktober	2.745	1.457.971.550	1.29	634.049.300	4.035	2.092.020.850
11	November	2.522	1.362.741.184	1.251	609.948.650	3.773	1.972.689.834
12	Desember	3.059	1.793.436.950	1.649	763.637.100	4.708	2.557.074.050
Jumlah		35.806	19.848.972.734	18.833	9.333.852.097	54.639	29.182.824.931

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

d) Samsat Keliling

Tabel 4.11 Penerimaan Samsat Keliling pada Tahun 2014

No	Bulan	Lokal		Link		Jumlah	
		SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)
1	Januari	1.844	759.086.300	1.743	683.140.800	3.587	1.442.227.100
2	Februari	1.698	779.051.450	1.635	801.782.825	3.333	1.580.834.275
3	Maret	1.735	789.887.650	1.735	822.349.900	3.470	1.612.237.550
4	April	2.069	871.515.725	2.023	972.696.350	4.092	1.844.212.075
5	Mei	2.008	951.899.550	2.120	1.085.885.450	4.128	2.037.785.000
6	Juni	2.357	1.113.644.700	2.464	1.391.046.350	4.821	2.504.691.050
7	Juli	1.534	717.709.950	1.713	989.594.550	3.247	1.707.304.500
8	Agustus	2.187	973.462.950	2.268	1.168.831.000	4.455	2.142.293.950
9	September	2.643	1.480.267.200	2.643	1.216.125.450	5.286	2.696.392.650
10	Oktober	2.375	1.137.9211.100	2.397	1.312.025.100	4.772	2.449.946.200
11	November	1.985	1.189.142.450	1.958	946.940.750	3.943	2.136.083.200
12	Desember	2.069	871.515.725	2.023	972.696.350	4.092	1.844.212.075
Jumlah		24.504	11.635.104.750	24.722	12.363.114.875	49.226	23.998.219.625

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

e) *E-samsat***Tabel 4.12 Penerimaan *e-samsat* pada Tahun 2014**

No	Bulan	Lokal		Link		Jumlah	
		SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)	SK	PKB (Rp)
1	Januari	33	48.058.100	1.140	726.832.000	1.173	774.881.400
2	Februari	25	29.648.100	623	515.524.200	648	545.172.300
3	Maret	19	18.077.600	463	423.470.400	482	441.548.000
4	April	22	23.426.000	435	370.994.350	457	394.420.350
5	Mei	28	41.330.800	801	634.543.250	829	675.874.050
6	Juni	22	34.299.300	518	477.485.450	540	511.784.750
7	Juli	23	21.355.800	441	546.735.500	464	568.091.300
8	Agustus	24	35.373.500	568	507.609.300	592	542.982.800
9	September	25	33.673.900	717	528.607.950	742	562.281.850
10	Oktober	28	31.060.300	712	591.154.500	740	622.214.800
11	November	19	31.624.300	699	532.071.300	718	563.695.600
12	Desember	17	19.027.900	526	597.642.600	543	616.670.500
Jumlah		285	366.955.600	7.643	6.452.662.100	7.928	6.819.617.700

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

b. Kinerja Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Tahun 2013 dan 2014

Tabel 4.13 Target, Realisasi dan Prosentase PAD Tahun 2013

No	Jenis Pungutan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1	PKB	309.071.562.000	327.872.206.122	106,08
2	BBNKB	277.345.668.000	302.786.601.500	109,17
3	PBBKB	0	0	0,00
4	P3AP	35.118.000	37.288.616	106,18
5	Retribusi Jasa Usaha	302.000.000	364.257.320	120,62
6	Penerimaan Lain-Lain	76.818.000	85.932.240	111,86
7	Denda PKB dan BBN-KB	0	2.785.327.369	0
Jumlah		586.831.166.000	633.931.613.167	108,03

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

Tabel 4.14 Target, Realisasi dan Prosentase PAD Tahun 2014

No	Jenis Pungutan	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1	PKB	337.535.819.000	343.451.714.115	101,75
2	BBNKB	295.645.861.000	302.698.385.500	102,39
3	PBBKB	0	0	0,00
4	P3AP	18.110.000	18.110.700	100
5	Retribusi Jasa Usaha	224.000.000	291.946.445	130,33
6	Penerimaan Lain-Lain	100.000.000	142.994.770	142,99
7	Denda PKB dan BBN-KB	0	4.714.826.224	0,00
Jumlah		633.523.790.000	651.317.977.754	102,81

Sumber: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan deskripsi data hasil penelitian, maka pembahasan mengenai peranan strategi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam meningkatkan kinerja penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tahun 2013-2014, adalah sebagai berikut:

1. Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Manyar Surabaya Timur

Terdapat beberapa strategi yang diterapkan oleh Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur dalam bidang pelayanan, yaitu *Samsat Drive Thru*, *Samsat Link*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Samsat Payment Point*, *E-Samsat*, *ATM Samsat Jatim*, dan Samsat Keliling. Strategi-strategi di atas merupakan suatu media bagi Kantor Bersama Samsat Manyar dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tata cara penggunaan dan segala hal yang berkaitan dengan strategi di atas, harus dimengerti oleh wajib pajak supaya adanya strategi tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi dan pendekatan kepada wajib pajak mengingat tidak semua wajib pajak mengerti bagaimana sistematis pelaksanaan dari strategi tersebut.

Tujuan dilaksanakannya strategi tersebut adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan segala kepentingan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Pelayanan publik yang baik, yaitu cepat, tepat, mudah, murah, transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak. Hal ini akan sangat berpengaruh bagi

peningkatan kinerja penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berdampak pada kesejahteraan masyarakat.

2. Pembayaran dan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pembayaran dan penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk wilayah Surabaya Timur dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur. Selain dengan cara mendatangi Kantor Samsat, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilakukan melalui *ATM Samsat dan e-samsat*. *ATM Samsat* adalah jenis pembayaran pajak kendaraan yang dilakukan di ATM yang disediakan oleh Kantor Bersama Samsat Manyar sedangkan *e-samsat* yaitu pembayaran dapat dilakukan melalui Bank. Bank yang telah bekerjasama dengan Samsat Manyar diantaranya Bank Jatim, Bank Mandiri dan Bank BNI. Wajib pajak yang merasa kebingungan terkait dengan pembayaran pajak, bisa mendatangi bagian loket informasi. Loket informasi akan menjawab segala keluhan dan pertanyaan wajib pajak yang berkaitan dengan pembayaran, denda dan perhitungan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Penagihan PKB yang jatuh tempo dilakukan oleh pegawai Samsat dengan cara mendatangi rumah wajib pajak sesuai dengan alamat yang telah didata. Apabila wajib pajak terlambat membayar pajak, maka bagian penagihan akan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Peringatan 1, Surat Peringatan 2 dan Surat Paksa. Dikeluarkannya surat teguran tersebut yaitu

sebagai alat untuk mengingatkan wajib pajak akan utang pajaknya serta mengajak untuk segera melunasi kewajibannya.

3. Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tidak banyak wajib pajak yang melunasi kewajibannya sebelum tanggal jatuh tempo. Sehingga terlambat satu hari dari tanggal pajak yang ditetapkan di STNK, wajib pajak akan dikenai denda Jasa Raharja sebesar Rp 32.000,-. Selang 30 hari, utang pajak belum dilunasi, akan dikenai bunga 2%. Bunga ini akan bertambah 2% setiap bulannya sampai pada bulan ke 15 dari tanggal jatuh tempo. Selain denda dan bunga, wajib pajak yang belum melunasi utang pajaknya sampai diterbitkannya Surat Paksa, maka petugas pajak akan memintajurusita untuk menyita barang-barang milik wajib pajak sesuai dengan nilai utang pajaknya. Penyitaan atas barang-barang milik wajib pajak memang jarang sekali dilakukan. Hal ini dikarenakan kebutuhan wajib pajak terhadap kendaraan bermotornya sehingga mau tidak mau, wajib pajak akan melunasi piutangnya sebelum penyitaan dilakukan.

Pengenaan sanksi pajak memang sudah diterapkan oleh petugas pajak. Akan tetapi kurangnya informasi terkait dengan waktu dan sistem pembayarannya menjadi kendala wajib pajak sehingga tanpa dipandu wajib pajak kebingungan dan tidak melunasi utang pajaknya sesegera mungkin. Seperti yang banyak ditemui di Kantor Samsat, masih banyak wajib pajak yang belum benar-benar mengerti denda dan sanksi yang diterapkan sehingga kurangnya kesadaran untuk membayar pajak.

4. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan data obyek kendaraan bermotor Tahun 2013-2014 di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang. SDM yang berjumlah 85 (delapan puluh lima) orang tersebut telah memiliki tugas dan wewenang masing-masing yang muaranya adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan merasa nyaman saat berada di lingkungan Kantor Samsat Manyar. Tahun 2013, 85 (delapan puluh lima) orang tersebut dapat melayani 569.052 kendaraan bermotor. Jumlah tersebut mengalami kenaikan di tahun 2014 yaitu sebanyak 591.269 kendaraan bermotor.

Kenaikan jumlah pelayanan tersebut perlu ditingkatkan mengingat kebutuhan masyarakat akan kepuasan pelayanan sangat penting. Untuk itu, SDM yang ada di Kantor Bersama Samsat Manyar harus selalu mengadakan evaluasi sebagai bahan penilaian atas kinerja yang telah dilakukan.

5. Peranan Strategi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam Meningkatkan Kinerja Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur tahun 2013-2014

Kinerja penerimaan Pendapatan Asli Daerah tahun 2013 tidak terlalu meningkat baik pada tahun 2014. Pada tahun 2013 PKB terealisasi sebesar Rp 327.872.206.122, BBNKB Rp 302.786.601.500, P3AP Rp 37.288.616, retribusi jasa usaha Rp 364.257.320 dan penerimaan lain-lain Rp 85.932.240. Jumlah ini mengalami perubahan di tahun 2014 yaitu,

PKB terealisasi Rp 343.451.714.115, BBNKB Rp 302.698.385.500, P3AP Rp 18.110.700, retribusi jasa usaha Rp 291.946.445 dan penerimaan lain-lain Rp 142.994.770.

Kenaikan jumlah penerimaan dari tahun 2013 ke tahun 2014 hanya terjadi pada penerimaan PKB dan penerimaan lain-lain. Jumlah total realisasi penerimaan PKB tahun 2013 sebesar Rp 633.931.613.167,- dan mengalami peningkatan di tahun 2014 sebesar 651.317.977.754,-. Prosentase antara target dan realisasi penerimaan tahun 2013-2014 mengalami penurunan sebesar 4,33%.