

BAB III

ANALISIS PERAN SAMSAT DESA DALAM MENINGKATKAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA ARGOMULYO, KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017-2018

3.1 Peran Samsat Desa dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor

Pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah atau Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap berupaya melakukan penertiban pembayaran pajak bermotor dengan beberapa upaya. Salah satunya dengan membentuk Samsat desa. Tidak berhenti pada pembentukan samsat desa saja. Upaya-upaya Samsat desa agar dapat dikenal masyarakat dan semakin memudahkan masyarakat dalam membayar pajak menjadi hal penting dalam mendukung tumbuh kembang Samsat desa.

3.1.1 Pentingnya Pembentukan Samsat Desa

Pembentukan kantor pembantu Samsat induk menjadi sangat penting, mengingat jumlah kendaraan bermotor yang semakin bertambah setiap tahunnya. Korlantas Polri dan Kantor Pelayanan Pajak Daerah atau bagiannya yang biasa disebut dengan Satuan Administrasi Manunggal Satu atap telah berinovasi membentuk kantor pembantu Samsat berupa Samsat desa khususnya di desa atau kelurahan yang berada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada Tahun 2017-2018 jumlah kendaraan

bermotor mengalami kenaikan, hal ini harus berbanding lurus dengan ketertiban masyarakat dalam membayarkan pajaknya agar pajak dapat menjadi kontribusi masyarakat dalam pembangunan yang dilakukan pemerintah. Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Bantul tahun 2017 dan 2018.

Tabel 3.1

JUMLAH KENDARAAN YANG TERDAFTAR DI KPPD BANTUL TH.2017					
No.	JENIS	HITAM	KUNING	MERAH	JUMLAH
1	2	3	4	5	6
1	Sedan	6.491	75	12	6.578
2	Jeep	3.228	-	16	3.244
3	Mini Bus	35.320	49	368	35.737
4	Bus / Microbus	232	577	19	828
5	Pick Up	9.003	8	48	9.059
6	Light Truck	3.317	413	39	3.769
7	Truck	127	186	3	316
8	Sepeda Motor	363.217	-	1.335	364.552
	JUMLAH	420.935	1.308	1.840	424.083

Sumber : Data Olah Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul

Tabel 3.2

JUMLAH KENDARAAN YANG TERDAFTAR DI KPPD BANTUL TH.2018 (S.D. OKTOBER)					
No.	JENIS	HITAM	KUNING	MERAH	JUMLAH
1	2	3	4	5	6
1	Sedan	7.237	75	12	7.324
2	Jeep	3.698	-	19	3.717
3	Mini Bus	41.567	49	394	42.010
4	Bus / Microbus	283	663	20	966
5	Pick Up	10.067	9	58	10.134
6	Light Truck	3.713	453	39	4.205
7	Truck	136	189	3	328
8	Sepeda Motor	396.189	-	1.435	397.624
	JUMLAH	462.890	1.438	1.980	466.308

Sumber : Data Olah Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul

Pada tabel di atas dapat dibuktikan bahwa kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul mengalami kenaikan sebanyak 42.225 unit kendaraan untuk semua jenis kendaraan, termasuk tiga jenis warna plat kendaraan, yaitu kuning, hitam, dan merah dari tahun 2017 hingga 2018. Merupakan angka kenaikan yang cukup drastis dan harus berbanding lurus dengan kenaikan jumlah pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul perlu menambah kantor Samsat pembantu untuk membantu melayani wajib pajak dengan jumlah yang sangat banyak.

3.1.2 Upaya Samsat Desa Argomulyo dalam Meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor

a. Sosialisasi

Setelah Samsat desa diresmikan termasuk Samsat Desa Argomulyo, sosialisasi terus dilakukan oleh pihak penyelenggara Samsat agar Samsat desa khususnya Samsat Desa Argomulyo dapat lebih dikenal masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Warih Budiyo selaku staf Samsat bagian pembukuan dan penagihan :

“Sosialisasi dilakukan dengan berita di surat kabar, radio, dan bertemu dengan kelurahan serta kecamatan dalam forum pertemuan sosialisasi, dan tidak lupa membuat spanduk dan *banner*.”

Selain itu cara penyosialisasian Samsat Desa Argomulyo juga dilakukan dengan cara sebagai berikut, seperti yang disampaikan oleh Winardi selaku Kepala Bagian Pendaftaran dan Penetapan :

“Sosialisasi dilakukan dengan penyiaran di Radio Persatuan di Bantul, serta iklan tentang samsat desa yang ditampilkan di stasiun televisi Persatuan di Bantul.”

Penyiaran di radio tidak hanya sekedar periklanan saja, namun samsat secara resmi mengadakan *talkshow*, yang biasanya bekerja sama dengan Spot Radio. *Talkshow* ini membahas segala sesuatu mengenai Samsat keseluruhan. Dan membahas mengenai peraturan-peraturan baru yang ada di Samsat, termasuk inovasi

baru berupa penambahan kantor pembantu Samsat induk yang disebut dengan Samsat desa.

b. Kerjasama dengan Perangkat Desa Argomulyo

Kerjasama yang dilakukan dengan perangkat desa yaitu berkaitan dengan sewa tempat kantor Samsat desa. Hal ini sangat dipertimbangkan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul guna mengoptimalkan penjangkauan masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Winardi selaku staf Kepala Bagian Pendaftaran dan Penetapan KPPD Bantul :

“Pemilihan lokasi Samsat desa dilakukan dengan memilih desa atau kelurahan yang memiliki keadaan tempat yang strategis dan mencari tempat yang dapat menjangkau beberapa wilayah. Desa atau kelurahan yang dipilih diutamakan yang telah memiliki peraturan desa yang jelas. Kemudian masalah sewa tempat dibahas lebih lanjut dengan melakukan perjanjian dengan desa atau kelurahan yang bersangkutan.”

Peraturan desa yang jelas digunakan sebagai patokan harga sewa yang akan dibayar oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah selama 1 tahun. Pembahasan harga sewa tempat Samsat Desa Argomulyo ini disampaikan oleh Darmasto selaku Kepala Bagian Tata Usaha KPPD Bantul :

“Harga sewa kantor Samsat Desa Argomulyo sebesar enam juta rupiah. Nominal ini sudah ditentukan oleh Peraturan Desa Argomulyo. Tidak hanya di Samsat Desa Argomulyo saja, Samsat Desa Bambang Lipuro

juga menyewa kantor desa dengan harga enam juta rupiah pertahunnya.”

Harga sewa yang ditentukan disesuaikan dengan Peraturan Desa Argomulyo, dimana Desa Argomulyo sendiri mendukung pembentukan Samsat desa. Ditandai dengan dukungan menyosialisasikan Samsat desa di *website* Desa Argomulyo. Artikel mengenai Samsat desa dimuat di *website* dengan memberikan beberapa informasi penting kepada warga desa tentang pelayanan yang akan diberikan oleh Samsat desa Argomulyo. Tampilan *website* Desa Argomulyo adalah sebagai berikut.

Gambar 3.1

Website Desa Argomulyo



Sumber : <http://argomulyo.bantulkab.go.id>

3.1.3 Jangkauan Wilayah dan Lokasi Strategis Samsat Desa

Argomulyo

Samsat desa didirikan di beberapa desa, di Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap Samsat desa memiliki jangkauan wilayah masing-masing yang dimaksudkan agar dapat menjangkau masyarakat setempat yang perlu membayar pajak, sehingga tidak harus pergi ke Samsat induk atau Samsat desa yang lokasinya jauh. Samsat Desa Argomulyo sendiri memiliki cakupan wilayah pelayanan Desa Argomulyo, Sedayu dan sekitarnya, Gamping, Godean dan sekitarnya, Sentolo dan sekitarnya. Cakupan wilayahnya cukup luas, namun Samsat Desa Argomulyo juga membuka pelayanan *online* untuk lebih memudahkan wajib pajak yang benar-benar tidak memiliki waktu untuk berkunjung ke Samsat Desa Argomulyo.

3.1.4 Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor

a. Penerimaan Pajak KPPD Bantul

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul terus berupaya meningkatkan jumlah pajak, dikarenakan jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Bantul semakin meningkat setiap tahunnya. Setiap bulan, Kantor Pelayanan Pajak

Daerah Bantul memantau arus pajak dengan melakukan rekap jumlah pajak. Penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul sebelum terbentuknya Samsat desa yakni pada tahun 2017, adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3

Penerimaan Pajak di KPPD Bantul Tahun 2017

Bulan	Target	Realisasi		Jumlah
		Pokok	Denda	
Januari	Rp 135.680.000.000	Rp 12.941.864.000	Rp 849.063.700	Rp 13.790.927.700
Februari	Rp 135.680.000.000	Rp 24.047.736.300	Rp 1.508.518.600	Rp 25.556.254.900
Maret	Rp 135.680.000.000	Rp 36.670.774.700	Rp 2.354.856.100	Rp 39.025.630.800
April	Rp 135.680.000.000	Rp 47.872.068.800	Rp 3.052.436.500	Rp 50.924.505.300
Mei	Rp 135.680.000.000	Rp 60.220.271.900	Rp 3.868.180.200	Rp 64.088.452.100
Juni	Rp 135.680.000.000	Rp 65.247.655.200	Rp 4.155.559.000	Rp 69.403.214.200
Juli	Rp 135.680.000.000	Rp 83.441.904.900	Rp 5.395.131.900	Rp 88.837.036.800
Agustus	Rp 135.680.000.000	Rp 97.265.496.700	Rp 6.362.491.300	Rp 103.627.988.000
September	Rp 135.680.000.000	Rp 110.146.855.000	Rp 7.294.035.600	Rp 117.440.890.600
Oktober	Rp 142.399.029.376	Rp 124.100.608.800	Rp 8.278.032.700	Rp 132.378.641.500
Nopember	Rp 142.399.029.376	Rp 137.416.438.100	Rp 9.306.488.100	Rp 146.722.926.200
Desember	Rp 142.399.029.376	Rp 150.004.111.500	Rp 10.236.914.600	Rp 160.241.433.600

Sumber : Data olah KPPD Bantul 2017

Dari rekapitulasi jumlah pajak di Kantor Pelayanan Pajak Daerah tahun 2017 didapat beberapa informasi mengenai progres atau kenaikan jumlah pajak, yaitu pada Bulan Januari hingga September jumlah pajak yang ditargetkan adalah sebesar Rp 135.680.000.000,00 namun pada Januari jumlah yang tercapai masih

sangat jauh dari target yaitu Rp 13.790.927.700,00 . Kemudian Bulan Oktober target dinaikkan menjadi Rp 142.399.029.376,00 dan tercapai jumlah yang hampir mendekati target, yaitu sejumlah Rp 132.378.641.500,00 . Bulan November dan Desember target masih sama dan pencapaian jumlah pajak semakin mendekati target, bahkan mampu melampaui target pada Bulan November yaitu sebesar Rp 146.722.926.200,00 dan Bulan Desember sebesar Rp 160.2241.433.600,00

b. Penerimaan Pajak SAMSAT Desa Argomulyo

Setiap penerimaan pajak 1 tahun di Samsat Desa Argomulyo akan langsung terinput oleh Samsat induk Kabupaten Bantul atau yang biasa disebut Kantor Pelayanan Pajak Daerah. Sehingga data jumlah pajak diolah langsung oleh KPPD Bantul. Rekapitulasi penerimaan pajak di Samsat Desa Argomulyo adalah sebagai berikut.

Tabel 3.4
Penerimaan Pajak di SAMSAT Desa Argomulyo
Tahun 2017 – 2018

Tahun	Bulan	PKB	SWDKLLJ	Bea Sah	Jumlah	Jumlah WP
2017	Desember	Rp 89.401.200	Rp 15.451.000	Rp 8.000.000	Rp 112.852.200	291
2018	Januari	Rp 373.118.900	Rp 56.966.000	Rp 29.150.000	Rp 459.234.900	1.032
	Februari	Rp 343.861.400	Rp 54.996.500	Rp 29.050.000	Rp 427.907.900	1.029
	Maret	Rp 384.917.400	Rp 69.310.000	Rp 18.200.000	Rp 472.427.400	1.351
	April	Rp 400.987.800	Rp 66.288.500	0	Rp 467.276.300	1.199
	Mei	Rp 460.850.400	Rp 73.556.000	0	Rp 534.406.400	1.352
	Juni	Rp 447.055.700	Rp 67.713.000	0	Rp 514.768.700	1.208
	Juli	Rp 471.169.100	Rp 73.361.000	0	Rp 544.530.100	1.407
	Agustus	Rp 445.073.900	Rp 73.610.500	0	Rp 518.684.400	1.422
	September	Rp 523.424.500	Rp 82.174.000	0	Rp 605.598.500	1.527
	Oktober	Rp 528.296.500	Rp 91.224.500	0	Rp 619.521.000	1.729
	Nopember	Rp 566.661.500	Rp 93.802.000	0	Rp 660.463.500	1.725
	Desember	Rp 602.183.600	Rp 93.074.000	0	Rp 656.813.500	1.905

Sumber : Data olah KPPD Bantul 2018

Samsat desa mendapatkan respon yang baik dari masyarakat, khususnya masyarakat Argomulyo, Sedayu, Gamping dan sekitarnya. Hal ini ditandai dengan kenaikan jumlah pengunjung atau wajib pajak yang membayarkan pajak berupa pajak perpanjangan 1 tahun. Tentu saja kenaikan jumlah wajib pajak juga menandai kenaikan nominal pajak yang diterima oleh Samsat Desa Argomulyo. Hingga pada Desember 2018 didapat jumlah kendaraan bermotor yang telah membayarkan pajaknya sebanyak 1.905, dengan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 602.183.600,00.

3.2 Peran Samsat Desa dalam Mengurai Kepadatan Wajib Pajak di KPPD Bantul

3.2.1 Pembagian Jenis Pelayanan Samsat Induk dan Samsat Desa

a. Jenis Pelayanan Samsat Induk

Samsat induk merupakan samsat pusat yang dipergunakan untuk membayar seluruh jenis pajak kendaraan bermotor, yang meliputi perpanjangan ulang 1 tahun, perpanjangan ulang 5 tahun, pendaftaran kendaraan baru, mutasi kendaraan ke dalam dan ke luar daerah, penggantian STNK hilang. Seluruh jenis pajak tersebut memiliki masing-masing persyaratan yang harus dipenuhi. Berikut adalah jenis pajak di Samsat induk beserta persyaratannya :

(a.) Perpanjangan ulang 1 tahun

Mengisi blangko SPTPD dan membawa kartu identitas seperti KTP, SIM, KK, passport, STNK asli dan fotokopi, BPKB asli dan fotokopi, serta bukti pelunasan pajak terakhir.

(b.) Perpanjangan ulang 5 tahun

Mengisi blangko SPTPD, cek fisik kendaraan, membawa kartu identitas seperti KTP, SIM, KK, passport, STNK asli dan

fotokopi, BPKB asli dan fotokopi, serta bukti pelunasan pajak terakhir.

(c.) Pendaftaran kendaraan baru

Mengisi blangko SPTPD, cek fisik kendaraan, membawa kartu identitas KTP, faktur, sertifikat uji tipe dan tanda pendaftaran tipe, surat keterangan karoseri (kendaraan tertentu), surat keterangan dari Dinas Perhubungan, kuitansi pembelian kendaraan bermotor, NIK (Nomor Identifikasi Kendaraan Bermotor)

(d.) Kendaraan mutasi dari luar daerah

Mengisi blangko SPTPD, cek fisik kendaraan, membawa kartu identitas seperti KTP, SIM, KK, passport, surat keterangan pindah (pengganti STNK), BPKB asli dan fotokopi, surat keterangan fiskal antara daerah dan kuitansi.

(e.) Kendaraan mutasi dari dalam daerah

Mengisi blangko SPTPD, cek fisik kendaraan, membawa kartu identitas seperti KTP, SIM, KK, passport, STNK, BPKB asli dan fotokopi, SKPD tahun terakhir, kuitansi pembelian.

(f.) Penggantian STNK hilang

Laporan kehilangan dari kepolisian terdekat, iklan radio dan koran, cek fisik kendaraan, BPKB, identitas (KTP), surat pernyataan kehilangan diberi materai Rp 6.000, dan SNK hilang dapat diproses 14 hari sejak kehilangan STNK dilaporkan. (Profil Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Bantul Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta)

3.2.2 Jenis Pelayanan Samsat Desa

Samsat desa memiliki satu tugas pokok yaitu melayani perpanjangan ulang 1 tahun untuk kendaraan bermotor. Hal ini cukup membantu Samsat induk dalam mengurangi kepadatan antrian yang terdapat di Samsat induk, dikarenakan setiap harinya banyak sekali wajib pajak yang melakukan perpanjangan ulang 1 tahun. Dengan adanya Samsat desa, tugas tersebut disebar di Samsat desa. Persyaratan yang harus dibawa untuk melakukan perpanjangan ulang 1 tahun di Samsat desa yaitu mengisi blangko, menunjukkan kartu identitas (KTP, SIM, KK, passport), menunjukkan STNK asli dan fotokopi.

Seluruh aktivitas Samsat desa terpantau secara *online* oleh samsat induk. Sehingga data jumlah pembayar setiap

menit, jam, maupun hari selalu diperbaharui. Kemudian pencatatan tersebut masuk pada sistem pusat di Samsat induk.

3.2.3 Mekanisme Pelayanan

a. Mekanisme Pembayaran Pajak 1 Tahun

Persyaratan

Untuk melakukan pembayaran pajak 1 tahunan adalah dengan membawa STNK asli dan beberapa identitas diri sebagai berikut :

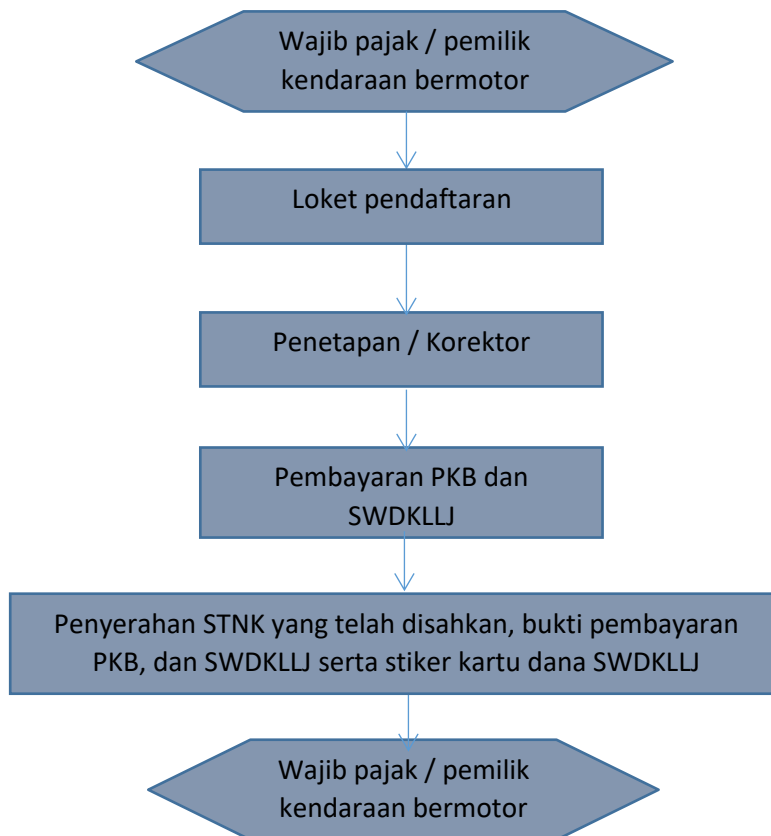
- (a.) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Passport) dan bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.
- (b.) Badan hukum : Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.
- (c.) Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat tugas atau surat kuasa bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- (a.) Pendaftaran dan penetapan : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan ke bagian pendaftaran untuk diteliti dan ditetapkan besarnya PKB dan SWDKLLJ.
- (b.) Melakukan koreksi penetapan PKB dan SWDKLLJ.
- (c.) Pembayaran dan penyerahan : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor membayar PKB dan SWDKLLJ ke petugas pembayaran sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK yang telah disahkan, bukti pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta stiker kartu dana SWDKLLJ.

Gambar 3.2

Alur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembayaran Pajak 1 Tahun



Sumber : Kantor Pelayanan Pajak 2019

b. Mekanisme Pembayaran Pajak 5 Tahun

Persyaratan

Untuk melakukan pembayaran pajak 1 tahunan adalah dengan membawa STNK dan BPKB (asli dan fotokopi) serta beberapa identitas diri sebagai berikut :

- (a.) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Passport) dan bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.
- (b.) Badan hukum : Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan.
- (c.) Instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat tugas atau surat kuasa bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

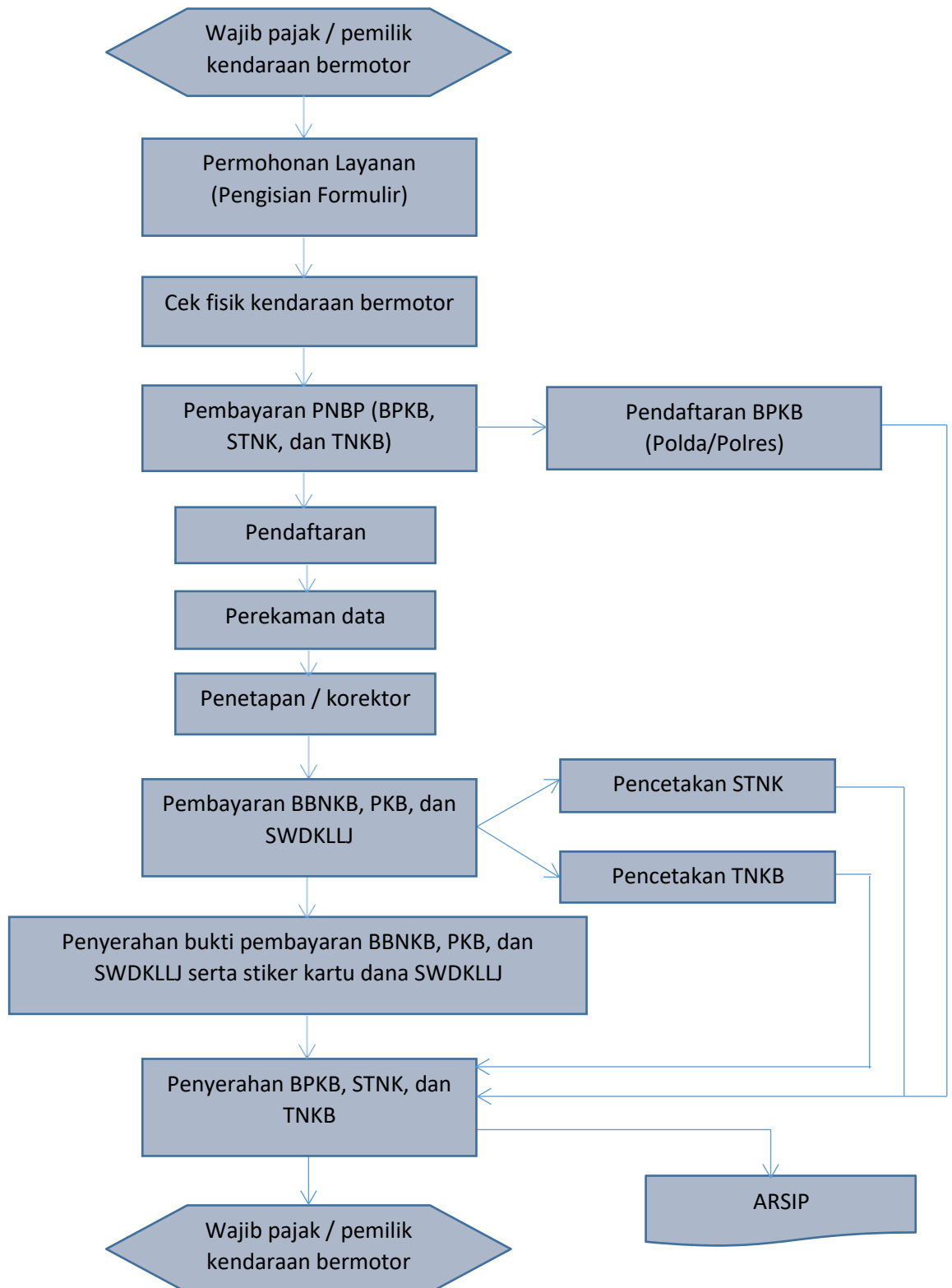
- (a.) Pengisian formulir : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan.
- (b.) Cek fisik kendaraan : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomor mesin masing-masing satu lembar.
- (c.) Pembayaran PNBP : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor membayar PNBP (BPKB, STNK, dan TNKB) dan menerima bukti pembayaran PNBP.

- (d.) Pendaftaran : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti.
- (e.) Perekaman data : Petugas melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor dari wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor pada data base.
- (f.) Penetapan PKB dan SWDKLLJ : Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya PKB dan SWDKLLJ.
- (g.) Pembayaran PKB dan SWDKLLJ : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor membayar BBNKB, PKB dan SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan ke petugas pembayaran dan menerima bukti pembayaran.
- (h.) Petugas mencetak STNK : Petugas mencetak STNK sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.
- (i.) Pencetakan TNKB : Petugas mencetak TNKB sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

(j.) Penyerahan STNK dan PKB : Wajib pajak atau pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan TNKB dari petugas penyerahan.

Gambar 3.3

Alur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pembayaran Pajak 5 Tahun



3.3 Pelayanan Prima Sebagai Faktor Keberhasilan SAMSAT Desa Argomulyo

3.3.1 Komponen Mitra Pelayanan SAMSAT Desa Argomulyo

Apabila berbicara mengenai Samsat, akan ada beberapa komponen mitra yang andil dalam penyelenggarannya, antara lain adalah Kepolisian, KPPD, dan Jasa Raharja. Bank BPD baru saa bergabung menjadi mitra Samsat yang khusus mengurus pembayaran atau kasir di pelayanan Samsat desa. Uraian komponen mitra yang bekerja sama dalam penyelenggaraan Samsat desa Argomulyo di Kabupaten Bantul adalah sebagai berikut.

a. Polres Bantul

Kepolisian Resort Kabupaten Bantul dalam hal ini bertugas meregistrasi dan mengidentifikasi kendaraan bermotor (regident kendaraan bermotor), ini merupakan fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul kepemilikan serta pengoperasian kendaraan bermotor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pengarsipan serta pemberian informasi. Di setiap samsat desa terdapat petugas

kepolisian yang bertugas melakukan pengidentifikasian dan pengawasan pelaksanaan pembayaran pajak di Samsat desa.

b. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset dan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul

Sebagaimana di atur dalam Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tatakerja Dinas Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (Lembaran Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 6) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset sebagai Instansi Pengelola belanja dan penerimaan pendapatan di Daerah Istimewa Yogyakarta, Sebagai salah satu unit pelayanan pengelolaan penerimaan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten dan Kota se Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi di Kabupaten Bantul sebagai pelaksana operasional pemungutan pajak daerah di Kabupaten Bantul, Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Bantul untuk Tahun Anggaran 2016 ini secara konsisten sudah melaksanakan atau melakukan pemungutan pajak daerah yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Retribusi serta pendapatan lain-lain yang sah bagi wajib pajak yang berada

di wilayah Kabupaten Bantul. (Profil Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Bantul Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta)

c. Jasa Raharja Yogyakarta

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta bekerja sama dalam pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Jasa Raharja bertugas melayani penjaminan kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum kepada masyarakat. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta bertugas menarik pembayaran premi yang dibayarkan oleh wajib pajak dilakukan bersamaan dengan pembayaran pajak tahunan kendaraan.

Masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas akan menjalani perawatan di rumah sakit kini tidak perlu khawatir lagi memikirkan biaya. Sebab, PT. Jasa Raharja (Persero) akan mengeluarkan surat jaminan kepada rumah sakit atas nama korban tersebut. Rumah sakit yang sudah bekerjasama dengan PT. Jasa Raharja Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta antara lain RSUP Sardjito, RSUD Jogjakarta, RSUD Sleman, RS PKU Muhammadiyah Jogja, RS PKU Muhammadiyah, RS Panti Rapih, RS Bethesda, dan lain sebagainya.

(<https://jasaraharja.co.id/berita/info-utama/pt-jasa-raharja-persero-cabang-d-i-yogyakarta-gabung-tim-satgas-samsat-bantul.html>)

d. Bank BPD DIY

Bank BPD DIY merupakan mitra yang baru-baru ini bekerja sama dengan samsat induk yang bertugas sebagai sarana pembayaran pajak. Selain melayani pembayaran langsung, bersama-sama dengan Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta yakni DPPKA Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta mengembangkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* melalui jaringan ATM Bank BPD DIY dengan nama e-Samsat Jogja. Kerjasama BPD DIY tidak hanya dengan Samsat induk, namun juga Samsat desa. Petugas BPD DIY menempati setiap samsat desa yang ada sebagai petugas kasir.

(<http://bpddiy.co.id/index.php?page=berita&id=375>)

3.3.2 Kecepatan Pelayanan Samsat Desa Argomulyo

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bantul bertekad meningkatkan mutu pelayanan kepada para wajib pajak dengan membuat standar waktu pelayanan sebagai berikut

Tabel 3.5

Jenis dan Standar Waktu Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Sasaran Mutu
1	Proses Kendaraan Baru (BN-I)	90 menit	60 menit
2	Proses Kendaraan (BN-II)	90 menit	60 menit
3	Pengesahan Ulang Tahunan	15 menit	10 menit
4	Pelayanan Samsat Drive Thru	5 menit	3 menit
5	Pelayanan Samsat Pembantu	10 menit	5 menit
6	Pelayanan Samsat Kas BPD	10 menit	5 menit
7	Pelayanan Samsat Desa	5 menit	3 menit
8	Proses Rubentina	120 menit	90 menit
9	Proses Mutasi Keluar	6 hari	3 hari

Sumber : manual mutu, Samsat Induk Bantul no. Dokumen

01/WM/MM/01

Berdasarkan standar waktu pelayanan yang telah dirancang oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bantul, pelayanan samsat desa memiliki standar waktu 5 menit pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya, Samsat desa dapat melayani pembayaran pajak bermotor 1 tahun dalam waktu 3 menit. Hal ini diapresiasi oleh Samsat Induk Bantul dan

masyarakat atau wajib pajak yang membayarkan pajaknya ke Samsat desa.

Dalam melayani para wajib pajak, petugas Samsat Desa Argomulyo memiliki standar waktu yang tergolong cepat, yaitu hanya 5 menit waktu pelayanan. Namun survei kecepatan waktu pelayanan di Samsat Desa Argomulyo dapat selesai hanya dengan 3 menit waktu pelayanan. Ketika wajib pajak memasuki kantor Samsat Desa Argomulyo, wajib pajak hanya perlu menyerahkan persyaratan untuk pembayaran perpanjangan pajak 1 tahunan. Dan wajib pajak diminta untuk menunggu beberapa saat. Kemudian membayar sesuai nominal yang ditentukan di kasir, yang dikelola langsung oleh pegawai Bank BPD DIY.

Kecepatan pelayanan pembayaran di Samsat Desa Argomulyo dinilai terbukti cepat oleh masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Rina Nur, wajib pajak dari Desa Pereng Kembang :

“Saya baru pertama kali membayar pajak 1 tahunan disini. Ternyata pelayanannya memang cepat, hanya menunggu 3 menit saja sudah selesai. Jadi, saya tidak perlu menunggu dan mengantre lama.”

Hal ini ternyata memudahkan pembayar pajak yang memiliki kesibukan di pagi hari untuk bekerja. Menurut penuturan petugas Samsat Desa Argomulyo, wajib pajak banyak berkunjung pada pagi hari untuk membayarkan pajaknya, dan itu

tidak memakan banyak waktu. Setelah itu wajib pajak dapat melanjutkan aktivitasnya untuk berangkat bekerja. Dengan kecepatan waktu pelayanan yang disuguhkan oleh Samsat Desa Argomulyo, banyak wajib pajak yang mulai tertib membayar. Setiap harinya selalu ramai wajib pajak untuk membayar perpanjangan pajak 1 tahunan. Masyarakat menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Desa Argomulyo, ditandai dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap Samsat Desa Argomulyo. Berikut adalah indeks kepuasan masyarakat terhadap Samsat Desa Argomulyo.

Tabel 3.6

Indeks Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN											
DAN PER UNSUR PELAYANAN											
UNIT PELAYANAN			: SAMSAT DESA ARGOMULYO KEC. SEDAYU BANTUL								
ALAMAT			: Jalan Pedes Godean KM . 1.5 Argomulyo Sedayu								
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH NILAI RATA-RATA	KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	TERTIMBANG	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	3	3	4	3	4	4	4	3		
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4		
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
6	3	4	3	4	3	4	4	3	3		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
8	3	3	4	4	3	4	4	3	3		
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4		
10	4	4	4	4	3	4	4	3	4		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	3	3	2	2	3	3	3	3	3		
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
24	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	3	4	3	2	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
29	3	4	4	4	4	4	3	3	3		
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
32	4	3	4	4	4	4	3	3	4		
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3		
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
40	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
41	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3		
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
45	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
46	3	3	3	4	3	3	4	3	3		

- b. Dari 9 (sembilan) unit pelayanan nilai yang terendah adalah kecepatan dalam pelayanan dengan nilai 3,100 dengan kategori **Baik**, sehingga masih perlu ditingkatkan dipertahankan untuk dapat memenuhi tuntutan wajib pajak.
- c. Adapun nilai tertinggi dari 9 (sembilan) unit pelayanan adalah prosedur pelayanan dengan nilai 3,300 dengan kategori **Baik**, di unit pelayanan ini tetap terus ditingkatkan dan dipertahankan.
- d. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelayanan pembayaran pajak yang sudah terbukti pada indeks kepuasan masyarakat di atas ternyata dirasa baik oleh masyarakat setempat. Keramahan petugas pelayanan pajak di Samsat Desa Argomulyo disampaikan oleh Ari Wiwit, wajib pajak dari Desa Argorejo :

“Petugas yang melayani sangat ramah dan memberi arahan kepada saya. Sehingga saya tidak kebingungan dan hanya menunggu dipanggil saja. Petugas juga melayani dengan senyuman.”

