

**LAYANAN UNGGULAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR
BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

BAGUS AZHAR

NIM : 2012410182

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

Nama : Bagus Azhar
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Januari 1989
NIM : 2012410182
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Jabatan : Layanan Unggulan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma III

Tanggal 13-10-2015



Drs. Ec. Mochammad Farid M.M.

Dosen Pembimbing

Tanggal 13-10-2015



Riski Aprilia Nita, SE., M.Ak.

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

1.1. Latar Belakang Masalah

SAMSAT yang dilahirkan pada tahun 1976 melalui Surat Keputusan Bersama tiga menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri merupakan semua induk dari semua kebijakan yang berhubungan dengan penanganan masalah Samsat, yang dalam operasionalisasi nya secara koordinatif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu : *Kepolisian Negara (Polri)*, mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, *Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda)*, dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan *PT Jasa Raharja*, dibidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Perjalanan panjang lembaga pelayanan public sampai saat ini merupakan bukti nyata bahwa perbedaan struktur, fungsi dan kewenangan tidak menjadi kendala yang berarti sepanjang komitmen bersama dapat dibangun dengan mengesampingkan *interest* dan *ego* instansional.

1.2. Tujuan Penelitian

“Untuk mengetahui bagaimana pelayanan layanan unggulan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Surabaya Selatan.”.

1.3. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Bagi peneliti penelitian ini dapat menambah mengenai layanan unggulan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai masukan mengenai langkah yang harus diambil agar dapat meningkatkan pelayanan yang juga dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan juga dapat menjadi referensi bahan untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Perguruan Tinggi

Dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan diharapkan dapat menambah jumlah koleksi bagi perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

1.4. Metode Penelitian

1.4.1. Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian mencakup data-data utama yang terkait layanan unggulan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

- 1. Metode Observasi (pengamatan)**
- 2. Dokumentasi**
- 3. Studi Pustaka**

1.5. Gambaran Subjek Penelitian

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, sebagai Penyelenggara Pelayanan di bidang pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Jasa Raharja di wilayah Surabaya Selatan dimana wilayah operasionalnya meliputi 8 (delapan) kecamatan yaitu kecamatan Wonokromo, Wonocolo, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis, Wiyung dan Tenggilis Mejoyo. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya selatan sebagai penyelenggara Pelayanan Publik selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, guna memuaskan wajib pajak dan mengurangi setiap keluhan yang timbul dari masyarakat..

1.6. Ringkasan Pembahasan

Pemanfaatan dan Pengembangan Teknologi Informasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan, yakni proses pelayanan Samsat berbasis teknologi informasi, data base kendaraan bermotor, sms info pajak, sms jatuh tempo dan sms komplain wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan.

Layanan Unggulan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

1. Samsat *Drive Thru*

Samsat *Drive Thru* merupakan sebuah layanan dengan menggunakan konsep baru yang diterapkan pada lingkungan pelayanan Pemerintah yang

sebelumnya di pergunakan di lingkungan swasta. Samsat *Drive Trhu* melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dan melayani pengesahan STNK tahunan. Layanan Samsat *Drive Trhu* beroperasi di JL. A. Yani No,16.

2. Samsat *Corner Royal Plaza*

Pelayanan Samsat *Corner Royal Plaza* adalah layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, dan pengesahan STNK tahunan. Layanan Samsat *Coner Royal Plaza* beroperasi di JL. Jetis Baru 1 (Wonokromo)

3. Samsat *Payment Point UPT*

Pelayanan Samsat *Payment Point UPT* adalah Layanan pembayaram pajak tahunan kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan. Layanan Samsat *Payment Point UPT* beroperasi di JL. Kertomenanggal 2 A. Yani.

4. Samsat *Payment Wijaya Kusuma*

Pelayanan Samsat *Payment Wijaya Kusuma* adalah Layanan pembayaram pajak tahunan kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan. Layanan Samsat *Payment Wijaya Kusuma* beroperasi di JL. Dukuh Kupang (Kampus Wijaya Kusuma).

5. Samsat *Mobil 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. Samsat mobil *Keliling* melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan. Layanan

Samsat Mobil Keliling beroperasi di JL. Raya Wiyung dan di kompleks MASJID AL-AKBAR.

6. E-samsat

E-Samsat 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 terikat dengan tempat (domisili). Pelayanan E-Samsat dilakukan sampai dengan proses pembayaran dan pengesahan, apabila sampai dengan batas waktu pelayanan pada hari itu tidak melakukan pembayaran, maka proses pembayaran Samsat Link dilakukan pada Kantor Bersama Samsat asal (domisili) pada hari berikutnya.

1.7. Kesimpulan

Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan juga mempermudah wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya dengan menyelenggarakan jenis-jenis layanan inovasi unggulan diantaranya: Samsat *Drive Thru*, Samsat *Corner Royal Plaza*, Samsat *Payment Point*, Samsat *Payment Wijaya Kusuma*, Samsat Mobil Keliling, dan *E-Samsat*. Apabila wajib pajak memiliki rutinitas tinggi dan tidak memiliki cukup banyak waktu untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan, maka dengan adanya Samsat *Corner Royal Plaza*, Samsat Keliling diharapkan dapat memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya.

Sementara itu untuk wajib pajak yang lupa belum membayar pajak kendaraan bermotor pada batas akhir pembayaran dan bersamaan dengan selesainya fasilitas-fasilitas lain yang beroperasi atau wajib pajak yang sedang berpergian jauh, menjalankan bisnis diluar negeri, memiliki kepentingan yang mendesak maka fasilitas seperti Samsat Link, E-Samsat dapat menjadi solusi atas kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, karena fasilitas ini aktif via online 24 jam serta dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

1.8. Saran

1. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan diharapkan menambah Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian Layanan Unggulan sehingga dapat memberi rasa kepuasan bagi wajib pajak yang akan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor dan pengesahaan STNK tahunan.
2. Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan diharapkan menjalin kerjasama yang baik dengan satuan perangkat Kecamatan dan Kelurahan yang berada dalam naungan Wilayah Surabaya Selatan untuk diadakan sosialisasi secara baik, luas, terarah dan berkelanjutan kepada masyarakat luas guna menambah wawasan serta informasi mengenai pajak kendaraan bermotor agar terjadi keselarasan antara pihak pelayan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan.2014.*Buku Pedoman KB Samsat Ketintang Surabaya Selatan.*

Republik Indonesia.Undang-Undang Pajak Tahun 2008 tentang Subjek Pajak dan Objek Pajak.

Republik Indonesia.2013.Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Waluyo.2005.*Perpajakan Indonesia*.Edisi 5 Tahun 2005.Jakarta: Salemba Empat