

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Paparan Data Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Instansi

Sistem Administrasi Manunggal dibawah satu atap atau yang di sebut SAMSAT, dibentuk pada tahun 1976 dengan surat keputusan bersama tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan menteri Dalam Negeri. Dalam operasionalnya secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi, yaitu : Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), yang mempunyai fungsi kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Dinas Pendapatan Daerah dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) selanjutnya Jasa Raharja (Persero) yang berwenang di bidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ itulah maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat.

Gubernur Jawa Timur Imam Utomo, Kamis tanggal 7 Oktober 2004 meresmikan Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara yang berlokasi di Jl. Kedung Cowek No 173 Surabaya. Dibukanya Samsat yang ketiga di Surabaya ini

dikarenakan karena Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Provinsi Jawa Timur ingin memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sebelumnya, Kantor Bersama Samsat di Surabaya hanya ada dua, yakni di Samsat Surabaya Timur (Manyar Kertoharjo) dan Surabaya Barat (Ketintang).

Dalam sambutan peresmian, Gubernur Imam Utomo mengatakan, peresmian Kantor Bersama samsat ini sesuai dengan program peningkatan pelayanan yang dilakukan Pemprov Jawa Timur tahun 2004 sebagai “Tahun Peningkatan Pelayanan Publik” sebagaimana tertuang dalam Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada 9 Oktober 2003 Nomer 326/M./PAN/10/2003 dan Surat Gubernur Jawa Timur 5 Februari 2004 Nomer 065/595/041/2004.

Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara ini akan memudahkan dalam melayani wajib pajak di sembilan kecamatan di Surabaya, yakni Pabean Cantikan, Semampir, Krembangan, Kenjeran, Genteng, Tegalari, Bubutan, Simokerto dan Bulak. (hasil wawancara dengan Bapak Moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara, di Kantor Samsat pada tanggal 21 November 2012, pukul 11.00 WIB).

Peresmian ditandai dengan penandatanganan prasasti oleh Gubernur Imam Utomo, kemudian dilanjutkan meninjau kesiapan petugas pelayanan. Menariknya, beberapa saat sebelum Imam Utomo tiba, para karyawan sudah duduk rapi dan membuka pelayanan pada saat itu juga.

“Kebijakan ini adalah wujud dari komitmen Jawa Timur untuk merealisasikan salah satu misi utama Otonomi Daerah yaitu peningkatan pelayanan. Artinya, pemprov punya kewajiban memperdayakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat” kata Imam. (Hasil Wawancara dengan bapak Moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 21 November 2012, pukul 11.30)

Oleh karena itu, lanjut Imam, harus terdapat perubahan orientasi nilai pelayanan, untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan asas pelayanan publik, yang meliputi unsur-unsur transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.”Ini sebagaimana yang telah diamanatkan dalam KepmenPAN Nomer 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik,”tegasnya.

Imam Utomo juga mengingatkan, kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara dengan Samsat Link adalah langkah yang baik untuk peningkatan pelayanan publik, yang nantinya akan diuji oleh masyarakat. “Masyarakat akan menguji sejauh mana kesungguhan aparat jajaran Dispenda Prov Jatim, Direktorat Lalu Lintas Polda Jatim dan PT. Jasa Raharja Cabang Jatim dalam melayani masyarakat,ujarnya.

Pada tahun 2010 Samsat memperkenalkan beberapa pelayanan baru yang memudahkan wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan mereka. Beberapa pelayanan baru diperkenalkan ialah Samsat Payment Point selanjutnya mulai pertengahan 2010 sampai 2011 ini Samsat menambah sebanyak 4 pelayanan baru meliputi E-Samsat, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling dan Samsat Corner.

Dan setelah merasa pelayanan tersebut dirasa masih kurang, pihak Samsat juga memberlakukan 2 peraturan baru. Peraturan yang pertama ialah wajib pajak

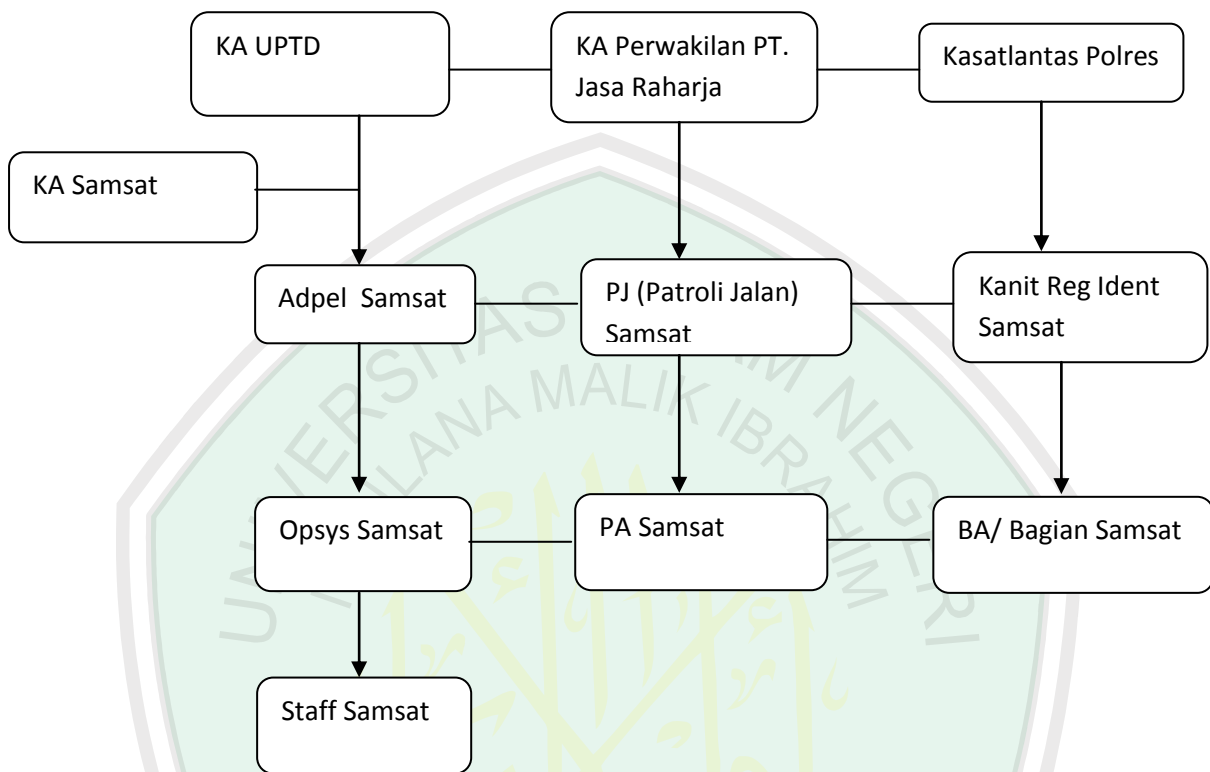
dapat membayar pajak kendaraan mereka tanpa persyaratan menggunakan BPKB asli cukup menggunakan KTP asli sama STNK wajib pajak sudah dapat membayar pajak kendaraan mereka. Dan peraturan yang kedua adalah menekan wajib pajak agar segera melakukan pengesahan/registrasi STNK setiap tahun, karena apabila kendaraan bermotor yang 2 tahun sejak berakhirnya masa lalu STNK tidak melakukan registrasi akan dihapus dari daftar registrasi dan masuk ke dalam golongan Ranmor.

Semua upaya dari Samsat ini adalah untuk satu tujuan yaitu ingin meningkatkan penerimaan penghasilan asli daerah (PAD) Kota Surabaya melalui pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

4.1.2 lokasi Instansi

Samsat Surabaya Utara adalah salah satu Samsat yang ada di Kota Surabaya. Lokasi dari Samsat Surabaya Utara ini berada di Jl Kedung Cowek nomer 173 Kota Surabaya letaknya tidak jauh dari akses jembatan tol baru yaitu jembatan Suramadu, kode pos 64114, Telepon : (031) 3732212. Nomor Faximile : (031) - 371322 ; website : www.dipendajatim.go.id

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Samsat Surabaya Utara



Sumber : Kantor Samsat Surabaya Utara (2012)

Untuk memberikan kejelasan tentang pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, maka berikut ini dipaparkan tentang susunan organisasi dan rincian tugas adalah sebagai berikut :

1. KA Samsat

Merupakan pemegang kekuasaan tertinggi didalam Kantor Samsat Surabaya Utara dan sebagai penanggung jawab, baik internal maupun eksternal.

Adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas rencana kerja, baik jangka panjang maupun jangka pendek.
- b. Menetapkan dan mendelegasikan tugas dan tanggung jawab setiap pekerjaan sesuai jabatan yang ada.
- c. Memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab.
- d. Meminta dan mengevaluasi hasil pekerjaan dari bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.
- e. Melakukan dan membina komunikasi.

2. KA UPTD

Adalah seksi dan unit pelaksana teknis Cabang Dipenda dipimpin oleh seorang Kepala Unit.

Tugas dan Kewajibannya adalah bertanggung jawab kepada Kepala Cabang Dipenda.

3. Adpel Samsat

Adapun tugas dan wewenangny adalah sebagai berikut :

- a. Menerima dan mengirimkan surat-surat
- b. Menghimpun peraturan, keputusan, pedoman pelaksanaan dan surat dari instansi lain.
- c. Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh atasan kepala.

4. Opsys Samsat

Adapun tugas dan wewenangny adalah sebagai berikut :

- a. Membuat pengumuman dan mengumumkan kepada masyarakat wajib pajak/bea/iuran mengenai peraturan dan melaksanakan pemungutan yang berkaitan dengan pajak.
- b. Menyelenggarakan penerangan/menjelaskan tentang pelaksanaan pemungutan pajak/bea

5. Staff Samsat

Adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. Menerima, meneliti dan membekukan daftar pengantar
- b. Mengirim kembali tindakan bukti pembayaranyang tidak tertempel
- c. Melayani permohonan turunan dan membuat catatan tentang tindakan PKB dan BBNKB.

6. KA. Perwakilan PT. Jasa Raharja

- a. Menerima dan menyimpan tindakan surat ketetapan surat lunas.
- b. Mengirimkan bukti pembayaran yang telah terperinci.
- c. Membuat laporan penerimaan pembayaran.

7. PJ Samsat

- a. Menerima dan membekukan berkas Surat Ketetapan Pajak (SKP) seta tindakannya
- b. Menerima kembali daftar pengantar dari seksi penagihan.

8. PA Samsat

- a. Mengirimkan surat pemberitahuan
- b. Melayani permintaan formulir perpajakan

- c. Menerima dan membekukan surat permohonan perpanjangan

9. Kasatlantas Polres

- a. Meneliti SKP
- b. Menyelenggarakan pengarsipan SKP
- c. Mengadakan operasi pendataan objek

10. Kanit Reg Ident Samsat

- a. Menerima, meneliti dan menandatangani daftar pengantar penetapan.
- b. Menerima tindakan bukti pembayaran pajak/bea balik nama
- c. Menyelenggarakan pemindahan bukuan dan kempensasi

11. BA/Bagian Samsat

- a. Menggabungkan SPT dengan berkas
- b. Menerima, dan meneliti SPT
- c. Menyelenggarakan pengarsipan berkas
- d. Menetapkan besarnya pajak

41.3 Visi dan Misi Samsat

a. Visi Samsat

Terdepan dalam pengelolaan pendapatan daerah dan dibanggakan dalam pelayanan publik

b. Misi Samsat

1. Bidang Pendapatan Daerah

Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggungjawab dan berkelanjutan.

2. Bidang Pelayanan Publik

Mewujudkan pelayanan publik yang baik (excellent service), terpercaya dan transparan.

3. Bidang Kelembagaan

Mewujudkan Sumber Daya Manusia Aparatur yang potensial, integritas tinggi dan profesional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi. (Sumber : <http://www.dipendajatim.go.id>).

41.4 Ruang Lingkup Kegiatan

Samsat Surabaya Utara merupakan sebuah instansi Pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan, khususnya yang melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Mutasi Kendaraan Keluar maupun Masuk, Ganti STNK. Namun kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang lebih diprioritaskan karena setiap harinya selalu ada dan tidak pernah satu haripun Kantor Samsat sepi dari wajib pajak yang mau membayar Pajak Kendaraan meraka.

Untuk mencapai maksud dan tujuan Kantor Samsat mempunyai kegiatan atau jasa pelayanan sebagai berikut :

- a. Dalam usahanya Kantor Samsat melakukan beberapa kegiatan ialah melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 maupun Roda 4.
- b. Melakukan kegiatan melayani Wajib Pajak yang ingin mendaftarkan kendaraan baru mereka yang biasa disebut Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- c. Melakukan kegiatan melayani Wajib Pajak yang ingin memindah kendaraan bermotor mereka ke sebuah kota lain yang bisa disebut mutasi masuk maupun mutasi keluar.
- d. Melakukan kegiatan melayani ganti nama pemilik kendaraan.
- e. Melakukan kegiatan melayani perpanjangan STNK setelah masa habis 5 tahun.
- f. Melakukan kegiatan melayani pendaftaran ganti nomor polisi kendaraan mereka.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pelaksanaan Pungutan Pendapatan Asli daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

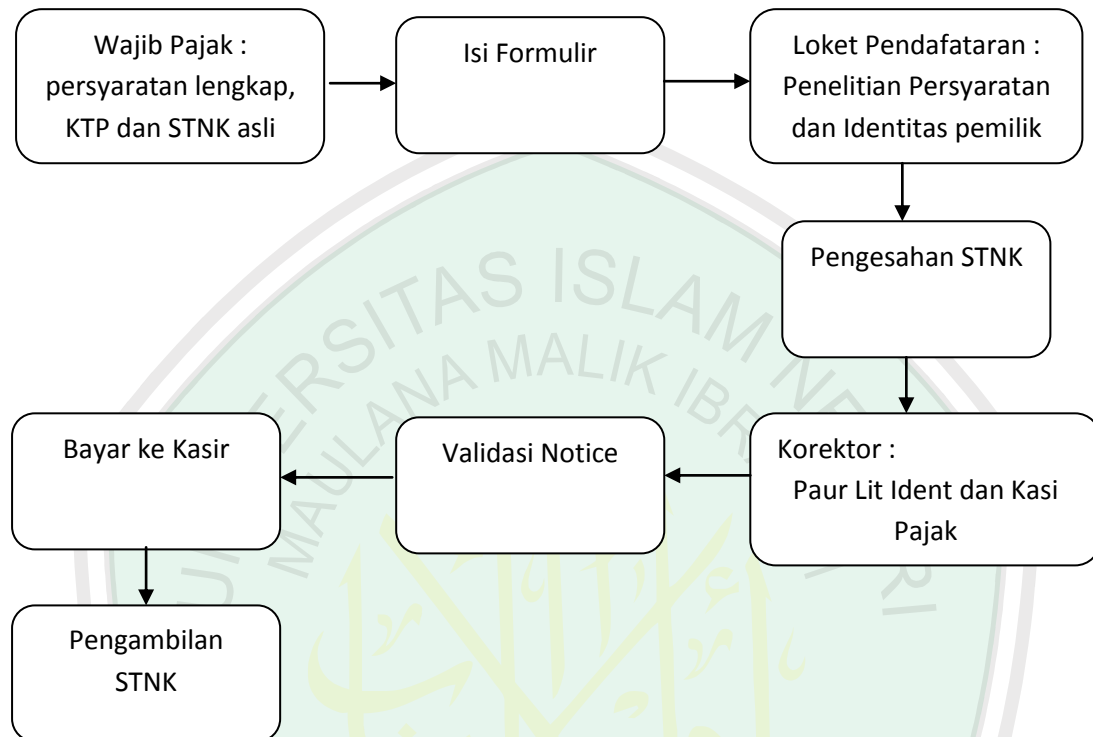
4.2.1.1 Pelaksanaan Pungutan Pendapatan Asli daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pada dasarnya pelaksanaan pemungutan PKB di Samsat Surabaya Utara sesuai tata cara dan prosedur dari kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur. Dimana secara umum bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib

pajak adalah, pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana tertera dalam Notice Pajak/STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Dan proses pembayaran PKB, pengesahan STNK dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu jam sejak pendaftaran/penyerahan berkas permohonan.

Pajak kendaraan bermotor itu sendiri dibayar setiap tahun sekali sedangkan STNK berlaku sejak 5 (lima) tahun tetapi setiap tahun dilakukan pengesahan dibarengkan dengan saat pembayaran PKB. Persyaratan yang harus dibawa pada saat pembayaran PKB yang dibarengkan dengan pengesahan STNK di Samsat Surabaya Utara adalah STNK asli dan KTP asli. Setelah persyaratan lengkap, wajib pajak menyerahkan berkas tersebut pada bagian pendaftaran untuk kemudian dilakukan penetapan atas besarnya pajak terhutang. Di bawah ini akan digambarkan prosedur pembayaran Pajak kendaraan Bermotor di Samsat Surabaya Utara.

Gambar 4.2
Skema Pelaksanaan Pungutan PKB di Samsat Surabaya Utara



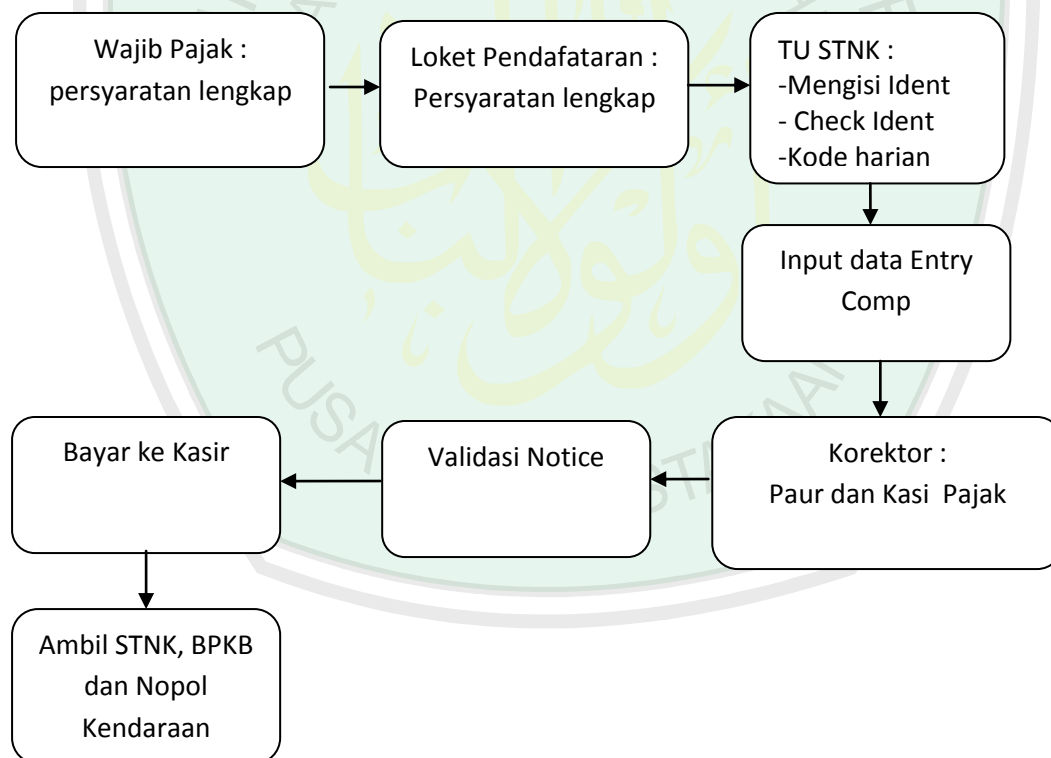
Sumber : Kantor Samsat Surabaya Utara (2012)

4.2.1.1 Pelaksanaan Pungutan Pendapatan Asli daerah (PAD) dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Pembayaran BBNKB sedikit lebih rumit dibandingkan pembayaran PKB. Karena pembayaran BBNKB ini berkaitan dengan kendaraan baru dan masih belum mempunyai surat-surat seperti Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Maka dari itu fungsi dari BBNKB sendiri adalah agar kendaraan baru milik wajib pajak ini terdaftar di Samsat dan memiliki surat-surat lengkap yang sah.

Pembayaran BBNKB pertama-tama wajib pajak yang mempunyai kendaraan baru harus melengkapi syarat-syarat dari Samsat seperti harus ada faktur dari dealer pembelian kendaraan baru itu, selanjutnya harus melakukan cek fisik, fungsi dari cek fisik sendiri adalah agar nomer rangka mesin yang ada di STNK sesuai dengan yang ada di kendaraan itu. Berikut ini akan digambarkan prosedur pembayaran BBNKB dan tata caranya.

Gambar 4.3
Skema Pelaksanaan Pungutan BBNKB di Samsat Surabaya Utara



Sumber : Kantor Samsat Surabaya Utara (2012)

4.2.2 Upaya yang dilakukan pihak Samsat Surabaya Utara dalam Mengintensifkan Pemungutan PKB dan BBNKB

4.2.2.1 Menciptakan Layanan Unggulan untuk Wajib Pajak

a. Samsat Payment Point

Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan jajarannya untuk mempermudah pelayanan kepada Wajib Pajak melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terus dilakukan. Pada hari Selasa, 2 Februari 2010 telah dibuka dan diresmikan Samsat Payment Point yang dapat melayani Link seluruh Jawa Timur di lokasi Taman Budaya Surabaya, Jalan Genteng Kali No. 85 Surabaya.

Hadir pada acara pembukaan Samsat Payment Point di Taman Budaya Surabaya tersebut adalah Koordinator Dr. Indra S. Ranuh, Msi, Kepala UPTD Taman Budaya Surabaya Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Drs. Karsono, MPd, Kepala Perwakilan Khusus Surabaya H. Supriadi, SH, MM, Paur Samsat Surabaya Utara Iptu Arif, PJ Samsat Surabaya Utara Supratman, BA, para wartawan media cetak dan elektronik serta undangan lainnya.

Penempatan lokasi Samsat Payment Point di Taman Budaya Surabaya menurut Kepala Samsat Surabaya Utara Bapak Moch Ichwan,

“memang sangat tepat, karena di lokasi ini ada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur yang mempunyai pegawai 1.200 orang sehingga sangat strategis”. (Wawancara dengan Bapak Moch Ichwanselaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November, pukul 10.00 WIB)

Pembukaan Samsat Payment Point langsung diuji coba dengan melayani masyarakat yang melakukan pengesahan STNK dan pembayaran PKB saat itu juga. Dua puluh pembayar pertama PKB di Taman Budaya Surabaya berhak mendapatkan bingkisan dari panitia.

Samsat Payment Point hanya melayani Wajib pajak yang melakukan daftar ulang (pengesahan STNK dan pembayaran PKB) saja dan tidak melayani penggantian STNK, penggantian STNK dilayani di Samsat Induk. Persyaratan melakukan pengesahan STNK dan pembayaran PKB melalui Samsat payment Point cukup sederhana yaitu membawa, BPKB asli, STNK asli dan KTP asli. Hanya membutuhkan 5 menit pengesahan STNK dan pembayaran PKB selesai. Jam pelayanan Hari Senin-Sabtu : 08.00-14.00 WIB, Hari Jum'at : 08.00-11.00 WIB.

c. E. Samsat

E-Samsat ialah layanan unggulan dalam Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang bekerjasama dengan 4 Bank yaitu Bank Mandiri, PT Bank Negara Indonesia 1946 Tbk, PT Bank Rakyat Indonesia dan PT Bank Jatim. Dengan begitu, masyarakat yang akan membayar PKB dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan bisa dari mana saja asalkan dari ke 4 Bank tadi. E-Samsat sendiri diluncurkan Samsat setelah Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur dan Bank Mandiri, Selasa (19/07/2011) akhirnya menyepakati penggunaan produk dan layanan jasa perbankan Bank Mandiri dalam layanan E-Samsat. Kesepakatan itu ditandai dengan ditandatanganinya Memorandum Of Understanding (*MOU*) oleh direktur Polda Jawa Timur Kombes Pol Drs. Sam Budigusdian, Kepala Dinas Pendapatan Jawa Timur Drs. Ec. AA. Gde Raka Wijaya, MSi dan Senior Vice President Bank Regional Sales Bank Mandiri, Santoso budi Riyanto,

disaksikan oleh Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur DR.H. Rasiyo MSi selaku Ketua Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur di Hotel Tunjungan Surabaya.

Ketua Tim Pembina Samsat Jawa Timur DR. H. Rasiyo mengatakan, E-Samsat merupakan bagian dari layanan unggulan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang bekerjasama dengan Bank Mandiri. Dengan begitu, masyarakat yang akan membayar PKB dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai mandiri (ATM) dan bias dari mana saja, baik dari rumah maupun dari kantor. Dengan bangga DR. H. Rasiyo, MSi mengatakan,

" Ini adalaah atas berbagai keluhan masyarakat. Banyak alas an masyarakat tidak membayar pajak, administrasi yang rumit, tidak ada waktu, dan malas, itu yang biasa diutarakan masyarakat, dengan e-samsat maka masyarakat akan dimudahkan, bias melalui ATM, HP, atau laptop mereka sudah bisa membayar pajak". (Sumber : <http://www.dipendajatim.go.id>)

Bapak Moch Ichwan menegaskan e-samsat ini diharapkan bisa meningkatkan pencitraan yang baik bagi layanan publik karena layanan ini baru pertama kali dilakukan pada Kantor Bersama Samsat di Indonesia. Selain itu E-Samsat menghindarkan pertemuan Wajib Pajak dengan petugas melainkan Wajib Pajak bertemu dengan sistem sehingga meminimalisir terjadinya penyimpangan.

"Uang akan langsung masuk ke Bank tanpa melalui petugas Samsat, ini akan mengurangi praktik percaloan, dan menghindari denda keterlambatan," tuturnya. (wawancara dengan Bapak Moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November, pukul 10.30 WIB).

Melalui Banking sistem ini maka Wajib Pajak bisa menghindari kena denda karena proses pembayaran pajak dapat dilakukan selama 24 jam dari semua tempat yang terhubung dengan internet. Manfaat lainnya adalah mendekatkan layanan pada masyarakat dan mengurangi antrian pada kantor Bersama Samsat datang ke Samsat hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan nota pembayaran. Dari sisi efisiensi, E-Samsat tidak memerlukan perangkat keras, SDM maupun sarana lainnya seperti halnya di Kantor

Bersama Samsat (kursi, ruang tunggu, dll) Dari segi keamanan khususnya untuk Wajib Pajak dengan jumlah kendaraan yang banyak, E-Samsat memberikan keamanan dan kenyamanan pada Wajib Pajak karena pada saat pembayaran tidak perlu membawa uang tunai.

Meski ada kemudahan, syarat administratif untuk proses pembayaran PKB secara online tetap harus dipenuhi, yakni membawa BPKB, STNK, dan KTP asli sewaktu pengesahan STNK. Direktur Lalu Lintas Polda Jawa Timur Kombes Pol Drs Sam Budigusdian menjelaskan layanan E-Samsat ini tetap tidak meninggalkan unsur security atau pengamanan, karenan Wajib Pajak tetap melalui proses verifikasi kebenaran dari setiap data atau dokumen yang ada. Pembayaran tetap bisa dilakukan, namun verifikasi dokumen harus tetap dilakukan sebelum Wajib Pajak mencetak bukti pembayaran di Kantor Samsat yang dipilih. (wawancara dengan Bapak Moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November, pukul 11.00 WIB). Mengenai kerawanan menggunakan jaringan internet khususnya mencegah terjadinya penyusutan oleh hacker, Kepala Bidang Pengembangan Sistem dan Pengolahan Data Pendapatan Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur Bobby Doemiarsono, SH, Msi mengatakan rekan-rekan di Pengolahan Data Elektronik Dipenda Jatim telah melakukan berbagai langkah antisipasi agar tidak terjadi penyusutan dalam jaringan E-Samsat ini. (wawancara dengan bapak moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November, pukul 11.30 WIB)

Bank Mandiri juga akan menargetkan sedikitnya 10.000 pemilik kendaraan bermotor yang menjadi nasabah Bank Mandiri bisa menikmati layanan ini. Untuk transaksi pembayaran PKB melalui Bank Mandiri, nasabah dikenakan biaya sebesar Rp 5.000 per transaksi yang masuk dalam fee based income. (wawancara dengan Bapak

Moch Ichwan selaku Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November, pukul 13.00 WIB)

Pembayaran PKB melalui E-Samsat Jatim ini caranya cukup mudah, tinggal mengakses website E-Samsat Jatim untuk mendapatkan kode bayar. Setelah kode bayar didapat, selanjutnya membayar PKB melalui ATM bank-bank yang bergabung dengan E-Samsat Jatim, klik multipayment E-Samsat atau melalui Internet Banking dan SMS Banking. Selanjutnya akan mendapatkan bukti bayar yang bisa ditukarkan ke Kantor Bersama Samsat untuk melakukan pengesahan STNK.

c. Samsat Drive Thru

Samsat Drive Thru yang merupakan layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

Samsat Drive Thru ini sangat membantu, karena kita akan membayar PKB dengan waktu yang sangat singkat tanpa harus turun dari kendaraan kita. Samsat membentuk layanan ini karena melihat semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang menggunakan sistem drive thru yang sukses dan ramai peminatnya misalnya Mcd, Kfc dan perusahaan lainnya.

Namun layanan Drive Thru ini masih memiliki keterbatasan. Layanan Drive Thru baru bisa diterapkan bagi Wajib Pajak yang kendaraannya sudah balik nama atau sudah nama pemiliknya sendiri.

“Buat pemilik kendaraan yang belum balik nama, yang beli kendaraan bekas misalnya harus balik nama dulu baru bisa bayar di Drive Thru,” jelas Bapak Moch Ichwan (wawancara dengan Kepala Samsat Surabaya Utara Bapak Moch Ichwan di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November 13.30 WIB)

Menurut Bapak Moch Ichwan peningkatan pelayanan ini akan berimbas pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

“Jika pelayanan Drive Thru dilakukan secara kontinu, maka wajib pajak akan otomatis harus balik nama dulu, biaya balik nama itu akan masuk ke Dipenda (Dinas Pendapatan Daerah).” Tegasnya (wawancara dengan Kepala Samsat Surabaya Utara Bapak Moch Ichwan di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 22 November 14.00 WIB)

Berikut adalah Sistem dan Prosedur layanan Drive Thru :

1. Layanan ini terdiri dari 2 loket yaitu :
 - Loker 1 Pendaftaran dan Pengesahan
 - Loker 2 Pembayaran dan Penyerahan
2. Pendaftaran Penfesahan pada nomor 1 diatas ditandai dengan stempel dan paraf petugas pendaftaran.
3. Layanan Drive Thru melayani kendaraan bermotor dengan identifikasi sesuai dengan STNK yang digunakan pada saat pendaftaran.
4. Layanan Drive Thru tidak melayani kendaraan blokir dan kendaraan bermotor angkutan penumpang umum.
5. Petugas loket pendaftaran menerima dokumen dari wajib pajak berupa BPKB asli, STNK asli,dan KTP asli. Selanjutnya melakukan penelitian terhadap kebenaran dokumen dan melakukan validasi dokumen dengan scanner.
6. Petugas loket pembayaran dan penyerahan memberitahukan jumlah pembayaran yang seharusnya dan selanjutnya menerima pembayaran serta menyerahkan bukti pembayaran kepada Wajib Pajak.

7. Pemanfaatan layanan Drive Thru disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing daerah.

Adapun Lokasi-lokasi Samsat Drive Thru yang ada di Surabaya :

1. Giant Supermarket, Jl Rajawali 55A (buka tiap hari pukul 08.00-20.00)
2. Jl. Manyar Kertoarjo 1
3. Jl. A.yani 152B (depan dinas peternakan)
4. Parkir Timur PTC, Jl Raya Puncak Indah Lontar I (senenin-kamis buka pukul 08.00-13.00, jum at pukul 08.00-11.00)

d. Samsat Keliling

Samsat juga memiliki layanan andalan lainnya, yakni Samsat Keliling. Samsat Keliling ini berupa mobil yang didalamnya sudah terpasang link dengan Samsat pusat di Manyar.

Menurut Kepala Samsat Surabaya Utara, Bapak Moch Ichwan,

“ Samsat Keliling ini akan bergerak dari wilayah ke wilayah, khususnya wilayah yang memiliki tingkat pembayaran PKB rendah. Kita jemput bola dilapangan, agar jarak antara Wajib Pajak dengan Kantor Samsat semakin dekat,” tegasnya. (wawancara dengan Kepala Samsat Surabaya Utara Bapak Moch Ichwan di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 23 November 10.00 WIB)

Samsat Keliling berupa sebuah mobil minibus tersebut khususnya melayani pembayaran PKB dan pengesahan Surat Tanda Kendaraan bermotor (STNK). Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pembayaran hanya lima menit, karena menggunakan full IT (Information Technology) dan Sistem Link. Samsat Keliling ini meliputi tiga unsur yang ada di dalamnya, yakni Polri, Dipenda dan Jasa Raharja. Dengan Samsat Keliling, akan dapat mengubah

paradigma yang sebelumnya masyarakat mendatangi Kantor Samsat, kini sebaliknya Samsat yang menjemput Wajib Pajak.

Paradigma tersebut harus dilakukan, karena wajib pajak harus melayani dengan sebaik-baiknya. Jangan sampai wajib pajak justru dipersulit saat melakukan kewajibannya membayar pajak. Samsat Keliling ini dioperasikan di wilayah-wilayah pinggiran, agar masyarakat tidak terlalu jauh harus ke Kantor Samsat yang sudah ada.

e. Samsat Corner

Samsat Corner adalah salah satu upaya kantor Samsat untuk mempermudah masyarakat dalam hal pengesahan Surat Tanda Kendaraan bermotor (STNK) dan Pembayaran PKB yang berada di tempat-tempat ramai seperti pusat perbelanjaan dan supermarket. Hal ini berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Adapun layanan dari Samsat Corner yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Samsat Corner dilaksanakan untuk pengesahan STNK setia tahun, pemilik kendaraan harus datang sendiri dengan membawa persyaratan KTP asli, Buku Pemilik Kendaraan bermotor (BPKB) asli dan STNK asli
2. Layanan Samsat Corner tidak melayani kendaraan blokir.
3. Petugas layanan pada Samsat Corner disediakan oleh masing-masing instansi terkait sesuai dengan kebutuhan.

4. Samsat Corner menggunakan database master Kantor Bersama Samsat, dan melakukan rekonsiliasi terhadap semua data selambat-lambatnya 1 hari berikutnya

Sedangkan untuk lokasi dari Samsat Corner di Surabaya adalah sbb :

1. ITC Pusat Grosir, Jl Gembong 28
2. Galaxy Mall, Jl Dharmahusada Indah Timur 37
3. Carrefour, Jl Raya Kalirungkut 23-25
4. Royal Plaza C-5-16 Ground Floor, Jl A.Yani 18

Ket : Semua lokasi diatas buka tiap hari pukul 10.00-20.00

4.2.2.2 Membuat Peraturan Baru bagi Wajib Pajak

Pada tahun 2012 sesuai dengan Peraturan Kapolri nomor 5 tahun 2012 Pengesahan STNK maupun pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Induk maupun Layanan Unggulan (Samsat Payment Point, E-Samsat, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, dan Samsat Corner) tanpa membawa BPKB cukup hanya membawa KTP dan STNK asli. Di Surabaya peraturan itu telah dilakukan mulai tgl 1 Oktober 2012 dan tgl 15 Oktober untuk semua wilayah Jawa Timur. Peraturan ini dibuat bertujuan untuk meringankan persyaratan Wajib Pajak yang ingin membayar Pajak Kendaraan mereka dan mengesahkan STNK.

Polda Jatim, Dipenda Provinsi Jatim dan Jasa Raharja juga membuat peraturan baru yaitu “Segera lakukan Pengesahan/registrasi STNK setiap tahun, Karena kendaraan bermotor yang 2 tahun sejak berakhirnya masa laku STNK tidak dilakukan registrasi dapat dihapus dari daftar register Ranmor” jadi

kendaraan itu akan menjadi kendaraan Ranmor (Pencurian Kendaraan Bermotor) dan tidak akan bisa di registrasi ulang di Kantor Samsat. Peraturan ini bertujuan untuk mengurangi Wajib Pajak yang senang membangkang untuk tidak membayar Pajak Kendaraan mereka maupun mngesahkan STNK mereka. Peraturan ini juga sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 2009 Pasal 64 ayat 1, dan Pasal 110 ayat 1.

4.2.3 Faktor Penghambat dalam Pemungutan PKB dan BBNKB

Dalam pelaksanaan pelayanan dan pemungutan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB. Hal ini terbukti dari realisasi penerimaan PKB dan BBNKB yang dalam tiap-tiap tahun anggaran dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

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

Namun demikian dibalik keberhasilan pencapaian target penerimaan PKB dan BBNKB, terdapat beberapa masalah antara lain :

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

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

Berkenaan dengan hal tersebut, Adminstrator Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor pada Kantor bersama Samsat Surabaya Utara menjelaskannya sebagai berikut.

“Salah satu syarat untuk membayar PKB dan BBNKB adalah menunjukkan KTP asli dari wajib pajak yang masih berlaku. Hal ini dikarenakan, dengan KTP asli yang masih berlaku, dapat diketahui kebenaran dan keabsahan dari jati diri wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang bersangkutan (wawancara dengan Kepala Samsat Surabaya Utara di Kantor Samsat Surabaya Utara pada tanggal 26 November 2012, pukul 10.00 WIB).

2. Gedung Samsat yang kurang memadai

Perkembangan jumlah Kendaraan Bermotor yang terus meningkat dari tahun ke tahun belum didibaldi dengan penyediaan tempat pelayanan kepada Wajib Pajak yang memadai, sehingga mengurangi

kenyamanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Banyaknya obyek tunggakan PKB

Hal ini disebabkan oleh kelalaian Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dikarenakan oleh faktor-faktor yang lainnya seperti kendaraan dalam kondisi rusak berat/sudah tidak dipergunakan tetapi wajib pajak tidak melaporkan ke Kantor Samsat

4.2.4 Upaya Mengatasi Hambatan Pungutan PKB dan BBNKB

Menyadari akan besarnya kontribusi PKB dan BBNKB terhadap pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur, maka Samsat Surabaya Utara melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan pemungutan PKB dan BBNKB.

Langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut antara lain sebagai berikut :

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

Pemecahan dari permasalahan ini adalah petugas penelitian menyarankan agar wajib pajak yang bersangkutan untuk mengurus perpanjangan KTPnya terlebih dahulu sebelum membayar Pajak kendaraan meraka. Hal ini dikarenakan salah satu syarat untuk membayar PKB adalah menunjukkan KTP asli dari wajib pajak yang masih berlaku.

2. Mengatasi tempat pelayanan yang kurang memadai

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang cukup pesat memang kurang diimbangi dengan penyediaan tempat pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor khususnya Samsat Surabaya Utara. Yang dilakukan selama ini hanya pergeserandan penataan ruang dan pemasangan penyejuk udara (AC). Meski demikian berdasar informasi yang kami dapatkan, Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam hal ini Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah sudah merencanakan merenovasi gedung kantor Samsat Surabaya Utara secara total dengan menghancurkan gedung lama untuk kemudian dibangun gedung baru yang lebih besar dan modern dengan segala fasilitas yang dibutuhkan. Pembangunan gedung baru itu sendiri menurut rencana akan dimulai pada awal atau pertengahan tahun anggaran 2013.

3. Mengatasi banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor

Untuk mengatasi banyaknya obyek tunggakan pajak kendaraan bermotor, yang dilakukan oleh Samsat Surabaya Utara adalah dengan mengirimkan blanko/surat teguran dan penagihan atas tunggakan pajak kendaraan bermotor. Surat pertama yang diberikan kepada wajib pajak ialah Surat Peringatan Ketetapan Pajak Kendaraan bermotor (SPKPKB) yang dikirim ke wajib pajak H-25 hari masa pajak habis, setelah sampai H+1 masa habis belum melakukan pembayaran pihak Samsat akan mengirimkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) surat ini berlaku sampai H+30. Setelah sampai masa H+30 habis wajib pajak masih belum

melakukan pembayaran pihak Samsat akan mengirimkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) surat ini berlaku sampai H+44. Dan kalau sampai H+65 pihak Samsat akan mendatangi rumah wajib pajak dan memberikan surat peringatan (SP) 1, untuk SP 2 akan dikeluarkan H+86 hari masa berlaku pajak habis. Dan kalau sampai H+86 masa berlaku pajak habis masih belum melakukan pembayaran pihak Samsat akan mendatangi rumah wajib pajak dan akan menyita sebuah barang yang harganya sesuai dengan utang pajak mereka.

4.2.5 Kajian Keislaman Pajak

Kantor Samsat Surabaya Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan untuk masyarakat, pelayanan tersebut meliputi pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Didalam sejarah perekonomian umat islam, kaum muslimin sebagai pembayar pajak harus mempunyai batasan pemahaman yang jelas tentang pajak menurut pemahaman Islam, sehingga apa-apa yang dibayar memang termasuk hal-hal yang memang diperintahkan oleh Allah SWT (ibadah). Jika hal itu bukan perintah, ia tentunya tidak termasuk ibadah. Demikian pula bagi petugas pajak, jika pajak itu sesuai syariat, maka apa yang ia lakukan tentu bernilai jihad baginya. Sebab sekecil apapun perbuatan (kebaikan atau keburukan), pasti akan dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT dan mendapat balasan. (Gusfahmi, 2007:26)

4.2.5.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut para ahli ialah “Suatu pembayaran yang dilakukan kepada Pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan dalam hal menyelenggaraan jasa-jasa untuk kepentingan umum”.

Menurut definisi diatas jelas bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar pajak ke Pemerintah yang selajutnya pajak itu untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam hal ini Pajak Kendaraan Bermotor yang dipungut oleh Kantor Samsat Surabaya Utara yang selanjutnya akan disetor kepada Dinas Pendapatan dan akan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran atau keperluan dari Kota Surabaya sendiri.

4.2.5.2 Tujuan dari Pajak

Pajak memang bukan satu-satunya sumber dana negara, melainkan ia merupakan sumber yang sangat dominan untuk pemsukan negara diseluruh dunia. Namun samapi sekaran masih banyak orang-orang yang masih belum tahu kita membayar pajak tersebut untuk diapakan. Jawaban untuk pertanyaan tersebut terdapat di Q.S AL-Taubah 9:60 yang berbunyi (Mas’udi, 2005:111) :

“Sesungguhnya pajak-paak itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amilin, para mualaf, untuk memerdekakan budak, orang yang berhutang, untuk yang berada di jalan Allah dan untuk orang yang sedang di dalam perjalanan sebagai kewajiban dari Allah. Dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana (Q.S AL-Taubah 9:60)

4.2.5.3 Pajak diperbolehkan dalam Islam

Pajak saat ini memang merupakan menjadi kewajiban warga negara dalam sebuah negara Muslim, dengan alasan dana pemerintah tidak mencukupi untuk membiayai berbagai “pengeluaran”, yang jika pengeluaran itu tidak dibiayai, maka akan timbul kemudharatan. Sedangkan mencegah suatu kemudharatan adalah juga kewajiban, sebagaimana kaidah ushul fiqh mengatakan :

“Segala sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan demi terlaksananya kewajiban selain harus dengannya, maka itupun wajib hukumnya.”

Oleh karena itu, pajak itu dipungut harus dengan adil, merata dan tidak membebani rakyat. Dapat dicontohkan pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor itu merata dan adil. Dapat dikatakan adil karena semakin kendaraan itu terlihat mewah maka pajak yang ditanggung oleh wajib pajak itu semakin mahal dan apabila kendaraan seseorang itu biasa-biasa saja maka pajak yang ditanggungnya juga tidak seberapa mahal. Dan kendaraan mewah kebanyakan yang mempunyai orang-orang berduit dan kendaraan biasa juga akan dimiliki oleh orang yang sederhana, maka pajak tersebut sudah tepat dan dapat dikatakan adil. Pajak juga dapat dikatakan merata karena semua golongan orang kaya, miskin ataupun presiden yang mempunyai kendaraan dapat dinamakan wajib pajak dan mempunyai kewajiban membayar pajak kendaraan mereka itu. Dan pajak juga tidak membebani rakyatnya, karena pajak kendaraan bermotor hanya diberikan kepada orang yang telah mempunyai kendaraan dan siap untuk membayar pajak kendaraan mereka setiap tahunnya.

Pajak memang merupakan kewajiban warga negara dalam sebuah negara Islam, tetapi negara berkewajiban pula untuk memenuhi dua kondisi (syarat) :

- a. Penerimaan hasil-hasil pajak harus dipandang sebagai amanah dan dibelanjakan secara jujur dan efisien untuk merealisasikan tujuan-tujuan pajak. Seperti pada pungutan Pajak Kendaraan Bermotor, hasil pungutan tersebut harus jelas tujuannya dikemanakan dan digunakan untuk keperluan daerah.
- b. Pemerintah harus mendistribusikan beban pajak secara merata diantara mereka yang wajib membayarnya. Pada hasil pungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Pemerintah harus mendistribusikan beban pajak secara merata kepada semua wajib pajak tidak peduli dia kaya, miskin maupun orang ternama pun wajib membayar pajak kendaraan mereka apabila mereka memang mempunyai kendaraan bermotor.

Namun selama para pembayar pajak itu tidak memiliki jaminan bahwa dana yang mereka sediakan kepada pemerintah akan dipergunakan secara jujur dan efektif untuk mewujudkan tujuan syariat, mereka tidak akan bersedia sepenuhnya bekerja sama dengan pemerintah dalam usaha pengumpulan pajak dengan mengabaikan berapapun kewajiban moral untuk membayar pajak. (Gusfahmi, 2007:189)