

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Instansi

a. Sejarah KPPD DIY

Sebelum Tahun 1976 sistem pelayanan kesamsatan belum terselenggara dalam satu tempat, masing-masing pelayanan berada pada kantor masing-masing sehingga Wajib Pajak harus mendatangi lokasi tempat yang berbeda. Pasca tahun 1976 terinisiasi untuk membentuk kantor bersama SAMSAT dengan Surat Keputusan Bersama Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan Pol. Kep/13/XII/1976, nomor Kep.11963/MK/IV/112/1976 dan nomor 311 tahun 1976 tentang Peningkatan Pelayanan kepada masyarakat serta Peningkatan Pendapatan Daerah khususnya mengenai Pajak-pajak Kendaraan Bermotor dengan Surat ini diamanatkan Pelayanan Manunggal Satu Atap yang disebut kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Pada awal Tahun 1978 di Daerah Istimewa Yogyakarta didirikan satu kantor SAMSAT darurat berlokasi di Gondolayu Yogyakarta, Kemudian pada tahun 1982 kantor Samsat dipindahkan di gedung Samsat yang lebih representatif di Jalan Tentara Pelajar Nomor 15 Yogyakarta.

Sebagai upaya untuk mempermudah pelayanan kepada Wajib Pajak maka dibentuklah Kantor SAMSAT di Kabupaten dan Kota Pada :

- 26 April 1984 didirikan Kantor SAMSAT di Kabupaten Kulon Progo
- 28 April 1984 didirikan Kantor SAMSAT di Kabupaten Gunung Kidul
- 18 Agustus 1986 didirikan Kantor SAMSAT di Kabupaten Bantul
- 8 Maret 1987 didirikan Kantor SAMSAT di Kabupaten Sleman.

Dengan adanya perkembangan organisasi kemudian kantor samsat berubah nama menjadi Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) yang menyebar di seluruh kabupaten/ kota di DIY. 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).

b. Latar Belakang KPPD DIY 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 ujung tombak pelaksana operasional pemungutan pajak daerah di Kabupaten Bantul, Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Bantul untuk Tahun Anggaran 2016 ini secara konsisten sudah melaksanakan/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.

Program Pelayanan Kesamsatan yang diterapkan telah dilaksanakan secara konsekuen dan bertanggungjawab yang meliputi program pelayanan pajak online untuk semua kendaraan yang ada dan terdaftar di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Program pajak progresif bagi kepemilikan kendaraan Roda 4 lebih dari dua dengan atas nama sendiri serta drive thru dan Samsat Bus keliling.

Untuk optimalisasi pelaksanaan pemungutan pajak daerah secara efektif dan efisien dan untuk membantu memudahkan bagi pemilik kendaraan Roda 4 dapat memambayar melalui drive thru dengan menyajikan KTP pemilik dan STNK Kendaraan yang dipajaki, Bagi wajib pajak yang tidak mau datang di kantor SAMSAT dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Bus Keliling sesuai jadwal.

Pada Tahun Anggaran 2016 penerapan penagihan pajak system jemput bola, Petugas SAMSAT bersama Pemerintah Kecamatan, Desa dan Dukuh melakukan pendataan terhadap kepemilikan kendaraan yang masih dimiliki yaitu petugas langsung mendata wajib pajak ke alamat masing-masing dengan

dikumpulkan disuatu tempat baik di kapanewon atau balai desa setempat, dengan program ini diharapkan potensi pajak akan terjaring dan terdata secara efektif dilakukan penagihan, Selain mendata juga dilakukan pembayaran langsung bagi wajib pajak yang membutuhkan tanpa harus datang ke kantor Samsat, program ini masih akan terus dilakukan pada tahun anggaran mendatang.

c. Dasar Hukum

- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- Peraturan Pemerintahan Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor;
- Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011
- Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;

- Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2012 tentang Besaran Nilai Perolehan Air Permukaan;
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Berubah atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan bermotor;
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan;
- Peraturan Gubernur daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 43 Tahun 2017 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

d. Lokasi/ Unit Kerja

Alamat unit kerja Kantor Pelayan Pajak Daerah DIY :

- Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bantul
(Samsat – Induk) Jalan Badegan No. 25 Bantul 55711
Telp/Fax : 0274 – 367483
- Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Sewon, Bantul
(Samsat - Pembantu) Jalan Parangtritis Km 5 Sewon Bantul
Telp : 0274 – 372531
- Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Piyungan, Bantul
(Samsat – Kas BPD Piyungan) Jalan Wonosari Km 14 Piyungan Bantul
Telp. : 0274 – 7451400
- Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Srandakan, Bantul
(SAMSAT On Line – Kas BPD Srandakan) Jalan Srandakan Bantul

- Samsat Desa di Kalurahan Sidomulyo, Kapanewon Bambanglipuro, Bantul
- Samsat Desa di Kalurahan Argomulyo, Kapanewon Sedayu, Bantul
- Samsat Desa di Kalurahan Wukirsari di Kapanewon Imogiri, Bantul
- Corner MPP Komplek Perkantoran Pemda Bantul

4.1.2 Visi Misi KPPD DIY Kabupaten Bantul

- a. Visi KPPD DIY Kabupaten Bantul
“Pelayanan Secara Profesional”
- b. Misi KPPD DIY Kabupaten Bantul
 - Meningkatkan keamanan dan kenyamanan kepada wajib pajak
 - Meningkatkan kemampuan dan disiplin bagi petugas
 - Meningkatkan pelayanan dalam registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor
 - Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

4.1.3 Kebijakan Mutu

Samsat Bantul Bertekad Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas, Cepat, Tepat, Aman, dan Nyaman Untuk Menjamin Kepuasan Masyarakat Dalam Rangka Peningkatan P.A.D

4.1.4 Motto KPPD DIY Kabupaten Bantul

Motto KPPD DIY Kabupaten Bantul adalah “ KAMI MEMANG BELUM SEMPURNA TAPI KAMI SELALU BERUSAHA “

4.1.5 Nilai – Nilai KPPD DIY Kabupaten Bantul

Kami bangga dipercaya menjadi petugas yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.1.6 Sumber Daya Manusia

Seluruh potensi sumber daya manusia bersama-sama mewujudkan visi dan misi kami.

4.1.7 Integritas

- a. Integritas

kami saling percaya karena jujur dalam setiap tindakan, terbuka, konsisten.

b. Saling Menghormati dan Menghargai

Kami senantiasa memperlakukan orang lain dengan hormat dan menghargai pendapat orang lain.

c. Ketulusan Hati dan Keterbukaan

Kami senantiasa mendengar, merespon dengan cepat dan mengharapkan keterlibatan masyarakat.

d. Kerja Tim

Kami senantiasa bekerjasama untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

e. Inisiatif dan Inovasi

Kami selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan.

f. Komitmen Bersama Samsat Bantul

Dalam mengadakan pelayanan kepada masyarakat kami mempunyai komitmen untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan jalan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan Standar Pelayanan yaitu :

- Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat berlandaskan etika pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, transparan, terintegrasi dan saling menghormati.
- Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Bantul diselenggarakan secara Profesional.
- Setiap petugas berupaya meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan bekerja untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- Cepat memahami dan memenuhi harapan pelayanan terhadap masyarakat secara konsisten.

4.1.8 Budaya Kerja

Dalam mengadakan pelayanan kepada masyarakat kami mempunyai budaya kerja guna untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan

terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan jalan langkah–langkah sebagai berikut :

- Ramah
- Terbuka
- Disiplin
- Tanggung Jawab
- Komunikatif
- Sabar
- Ikhlas
- Beriman
- Budaya malu

4.1.9 Pelayanan

Dalam mengadakan pelayanan kepada masyarakat kami mempunyai komitmen kerja guna untuk melayani masyarakat dengan sebaik–baiknya dan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan dengan jalan langkah–langkah sebagai berikut :

- a. Pelayanan Pajak
- b. Mensosialisasikan Pelayanan
 - Kantor Bersama Samsat Bantul senantiasa menginformasikan atau mengenalkan kepada masyarakat setiap adanya perubahan terhadap kebijakan atau prosedur pelayanan.
 - Memberi fasilitasi kepada masyarakat agar dapat memahami terhadap Sistem dan Prosedur pelayanan.
- c. Komitmen untuk memperbaiki Standar Pelayanan
 - Kantor Bersama Samsat Bantul secara terus menerus memberikan perhatian dan upaya peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, serta memotivasi petugas agar mendapatkan kreasi
 - kreasi baru tentang pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan aman
 - Selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan petugas, serta pengembangan teknologi untuk meningkatkan mutu pelayanan.
- d. Umpan balik
 - Kritik dan saran dari masyarakat akan selalu kami tindak lanjuti.

- Umpan balik dari masyarakat sangat kami perlukan guna meningkatkan system dan prosedur pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

4.2 Penilaian

- a. Penghargaan Piala Citra Pelayanan Prima (CCP) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2009;
- b. Penilaian pelayanan kepada wajib pajak telah dilakukan semenjak tahun 2009 dengan predikat "ISO 9001:2008" yang dikeluarkan oleh WORDWIDE QUALITY ASSURANCE dengan nomor sertifikat : QSJ 1828;
- c. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 274.1/KEP/2014 tentang Penetapan Pemenang Lomba Tata Kearsipan Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014, KPPD DIY di Kabupaten Bantul sebagai Pemenang Tata Kearsipan UPTD, Peringkat I tahun 2014.
- d. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 043/13/PE/2015 Sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah Terbaik Peringkat I pemilihan SOPD./UPTD terbaik dalam Pengelolaan sitem kearsipan di Lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015.

4.3 Struktur Organisasi

4.3.1 Susunan Organisasi

- a. Tugas dan Fungsi
 1. KPPD di Kabupaten Bantul mempunyai tugas sebagai pelaksana operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah di wilayah Kabupaten Bantul.
 2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KPPD di Kabupaten Bantul mempunyai fungsi :
 - penyusunan program kerja KPPD di Kabupaten Bantul.

- pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- pelaksanaan pendataan dan penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- pelaksanaan pelaporan dan penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- penyiapan bahan kebijakan penyelesaian sengketa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- pengendalian operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- pelaksanaan ketatausahaan;
- pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program KPPD di Kabupaten Bantul; dan
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Organisasi

1. Susunan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Bantul, terdiri dari:

- Kepala Kantor
- Sub Bagian Tata Usaha
- Seksi Pendaftaran dan Penetapan
- Seksi Pembukuan dan Penagihan

- Kelompok Jabatan Fungsional
- 2. Sub bagian dan seksi-seksi sebagaimana dimaksud ayat (1) masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian dan Kepala Seksi yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Bantul.
- 3. Struktur Organisasi KPPD DIY Kabupaten Bantul



c. Subbagian Tata Usaha.

1. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan kearsipan, keuangan, kepegawaian, pengelolaan barang, kerumahtanggaan, kehumasan, kepustakaan serta penyusunan program dan laporan kinerja.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- penyusunan program kerja Subbagian Tata Usaha.
- penyusunan program kerja KPPD di Kabupaten Bantul.
- pengelolaan kearsipan.
- pengelolaan keuangan.
- pengelolaan kepegawaian.
- pelaksanaan kerumahtanggaan.
- pelaksanaan kehumasan.
- pengelolaan barang.
- pengelolaan kepustakaan.
- pengelolaan data, pelayanan informasi dan pengembangan sistem informasi.
- pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program KPPD di Kabupaten Bantul.
- pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Tata Usaha.
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Seksi Pendaftaran dan Penetapan

1. Seksi Pendaftaran dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan pendataan dan penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN- KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

Seksi Pendaftaran dan Penetapan mempunyai fungsi :

- Penyusunan program kerja Seksi Pendaftaran dan Penetapan;

- Pelaksanaan pelayanan pendaftaran wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pelaksanaan pendataan subyek dan obyek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Penyelenggaraan pemeriksaan, verifikasi dan perhitungan penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- penyiapan data pertimbangan keberatan pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- pengendalian operasional pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program Seksi Pendaftaran dan Penetapan; dan
- pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Seksi Pembukuan dan Penagihan

Seksi Pembukuan dan Penagihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf d mempunyai tugas melaksanakan pelaporan dan penagihan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. (2) Untuk melaksanakan tugas

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Seksi Pembukuan dan Penagihan mempunyai fungsi :

- Penyusunan program kerja Seksi Pembukuan dan Penagihan;
- Pelaksanaan pencatatan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.
- Pelaksanaan inventarisasi dan verifikasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pelaksanaan pembukuan penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pengelolaan berkas arsip Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pelaksanaan operasional optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pelaksanaan pelaporan penyelenggaraan penerimaan dan piutang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN- KB), Air Permukaan (AP), retribusi dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah;
- Pelaksanaan penagihan pada wajib pajak;
- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan laporan program Seksi Pembukuan dan Penagihan; dan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

- Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis di bidang keahliannya masing-masing.
- Kelompok Jabatan Fungsional dapat dibagi-bagi dalam subkelompok sesuai dengan kebutuhan dan keahliannya masing-masing dan dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior.
- Pejabat Fungsional dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset melalui Kepala UPT.
- Kebutuhan jabatan fungsional ditentukan berdasarkan sifat, jenis, dan beban kerja.
- Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.3.2 Tata kerja

1. Dalam melaksanakan tugas setiap Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Seksi dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi sesuai dengan tugas masing-masing.
2. Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi wajib mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
4. Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyiapkan laporan berkala tepat pada waktunya.
5. Setiap laporan yang diterima oleh Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi dari bawahannya wajib diolah dan

dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahan.

6. Dalam rangka pemberian bimbingan kepada bawahan masing-masing, setiap Kepala UPT, Kepala Subbagian Tata Usaha dan Kepala Seksi wajib mengadakan rapat berkala.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pelayanan Pajak pada KPPD DIY Kabupaten Bantul

a. Jenis pelayanan yang disediakan oleh KPPD DIY Kabupaten Bantul, antara lain :

- Pelayanan Pajak Tahunan
Merupakan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk pemungutan pajak kendaraan bermotor pada setiap tahun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Pelayanan Pajak 5 Tahunan
Merupakan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk pemungutan pajak dalam jangka waktu 5 tahun sekali, dalam proses ini kendaraan bermotor wajib dicek fisik dan akan mendapatkan nomor polisi yang baru.
- Balik Nama Kendaraan (Mutasi Keluar dan Mutasi Masuk)
Balik Nama Kendaraan bermotor merupakan proses peralihan dari nama pemilik motor yang lama menjadi pemilik motor yang baru. Mutasi Keluar merupakan peralihan kepemilikan dari kepemilikan yang berdomisili pada daerah Bantul beralih keluar dari kabupaten Bantul, sedangkan Mutasi Masuk adalah peralihan kepemilikan dari luar kabupaten Bantul beralih menjadi kepemilikan pada domisili kabupaten Bantul.

b. Persyaratan yang diperlukan untuk proses pelayanan pajak

1. Pajak Tahunan

KPPD DIY Kabupaten Bantul akan melaksanakan proses pemungutan pajak tahunan kendaraan bermotor dengan syarat berkas yang wajib dibawa, antara lain :

- Identitas diri (KTP/SIM/KK,DLL) asli dan fotokopi
- Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi

2. Pajak Lima Tahunan

- Identitas diri (KTP/SIM/KK,DLL) asli dan fotokopi sesuai dengan kepemilikan kendaraan yang tertera pada STNK.
- Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi
- Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi
- Kendaraan bermotor wajib dihadirkan untuk melakukan cek fisik

3. Balik Nama Kendaraan

- Identitas diri (KTP/SIM/KK,DLL) pemilik baru, asli dan fotokopi
- Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi
- Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi
- Bukti transaksi jual beli kendaraan bermotor

4.4.2 Prosedur Pelayanan Pajak Pada KPPD DIY Kabupaten Bantul

a. Prosedur Pelayanan Pajak Tahunan

Alur yang wajib ditempuh oleh wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan kewajiban pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor sebagai berikut:



Uraian Prosedur Pajak Tahunan :

1. Wajib pajak datang melakukan pendaftaran dengan mengambil nomor urut antrian yang akan dibantu oleh petugas pendaftaran dan menyerahkan berkas/syarat pembayaran pajak tahunan pada Loker 1 (Pelayanan dan Pendaftaran). Petugas Loker 1 akan memeriksa kelengkapan data dan menginput berkas ke dalam sistem Samsat Bantul.
2. Wajib pajak yang telah selesai pada Loker 1, akan diarahkan oleh petugas loket 1 ke Loker 2 (Loker Pajak Tahunan) untuk mengumpulkan berkas yang telah diperiksa oleh Loker 1 untuk mencetak resi.
3. Resi yang telah dicetak, akan dikoreksi oleh petugas pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam jumlah pajak maupun data suatu kendaraan.
4. Jika korektor / pemeriksa berkas sudah selesai, berkas akan diberikan kepada bagian kasir untuk dilakukan pemanggilan wajib pajak, guna membayar kewajiban pajak sesuai nominal yang tertera.
5. STNK yang telah dibayar oleh wajib pajak akan segera dicetak.
6. STNK sebelum diserahkan oleh petugas penyerahan pada loket pengambilan STNK di Loker 2, STNK terlebih dahulu akan disahkan oleh petugas kepolisian.
7. STNK yang telah disahkan akan diserahkan kepada wajib pajak pada loket 2 di bagian pengambilan STNK, sedangkan untuk STNK tembusannya akan dijadikan arsip bagi Samsat Bantul.

b. Prosedur Pelayanan Pajak 5 Tahunan

Alur yang wajib ditempuh oleh wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan kewajiban pembayaran pajak 5 tahunan kendaraan bermotor sebagai berikut:



Uraian Prosedur Pajak 5 Tahunan:

1. Wajib pajak kendaraan bermotor 5 tahunan melakukan pengambilan nomor urut terlebih dahulu untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor. cek fisik yang dilakukan berupa cek spion kendaraan, lampu sein, lampu utama, lampu

rem dan lampu senja, rem kendaraan bermotor, seatbelt (R4), keseluruhan fungsi kendaraan berjalan dengan baik.

2. Pada saat pemeriksaan fisik kendaraan bermotor, wajib pajak wajib mengisi formulir yang telah disediakan oleh Samsat Bantul.
3. Formulir serta berkas yang diperlukan untuk pajak 5 tahunan dibawa ke loket cek fisik di Samsat Bantul pada area basement KPPD DIY Kabupaten Bantul.
4. Setelah selesai proses pengesahan, wajib pajak akan disarankan untuk melaksanakan pendaftaran pada loket 1. Pada loket 1 akan diperiksa kembali berkas yang akan digunakan dalam proses 5 tahunan. Petugas pajak pada loket 1 akan mengarahkan ke loket 3 untuk perpanjangan 5 tahunan.
5. Pada saat di loket 3, wajib pajak wajib untuk mengumpulkan berkas persyaratan dan formulir yang di dapat pada bagian cek fisik kendaraan bermotor di area basement.
6. Pemanggilan wajib pajak guna melakukan pembayaran pajak yang meliputi pembayaran PNPB, STNK, TNRB, dan pembayaran pajak dilakukan pada loket 3 bagian kasir/bank.
7. Jika proses pembayaran telah dilaksanakan, pihak loket 3 akan menyarankan untuk duduk sejenak untuk menunggu proses pencetakan STNK.
8. STNK setelah disahkan oleh petugas kepolisian, selanjutnya akan diserahkan kepada wajib pajak pada loket pengambilan.
9. Tembusan STNK berwarna biru akan diarsipkan oleh petugas pajak guna menyimpan informasi terkait wajib pajak.
10. Setelah menerima STNK yang telah disahkan oleh petugas kepolisian pada loket pengambilan, petugas pajak akan mengarahkan kembali untuk ke loket pengambilan TNKB pada basement Samsat Bantul guna pengambilan plat nomor polisi.

c. **Prosedur Pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor**

Alur yang wajib ditempuh oleh wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan balik nama kendaraan bermotor sebagai berikut:



Uraian prosedur Balik Nama Kendaraan Bermotor:

1. Pemilik kendaraan wajib melakukan cek fisik kendaraan di Bagian BPKB.
2. Wajib Pajak menyerahkan syarat/berkas untuk diperiksa kelengkapan berkas tersebut.
3. Petugas akan melakukan pengesahan pada loket cek fisik BPKP.
4. Setelah selesai pada tahap pengesahan yang dilakukan oleh petugas perpajakan, petugas akan mengarahkan wajib pajak menuju loket pendaftaran, untuk mendaftarkan berkas tersebut pada gedung KPPD DIY.

5. Jika pendaftaran telah dilaksanakan petugas akan mengarahkan kembali ke loket 4 yaitu loket BNKB (Balik Nama Kendaraan Bermotor) untuk melakukan cetak resi.
6. Wajib pajak berkewajiban membayar besaran pajak sesuai resi pada bagian kasir di loket 3.
7. Proses pencetakan STNK akan dilakukan sesuai dengan data kendaraan maupun besaran biaya yang telah tercantum maupun dihitung berdasarkan ketentuan yang berlaku.
8. Pengambilan STNK dapat dilaksanakan pada loket pengambilan STNK yang berada di loket 4.
9. Setelah melakukan pengambilan STNK, Petugas diloket Pengambilan STNK akan mengarahkan untuk melakukan pengambilan BPKB pada Gedung BPKB yang berlokasi sama dengan pada saat melakukan cek fisik.

4.4.3 Prosedur Pelayanan Pajak Pada KPPD DIY Kabupaten Bantul

a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tabel 4.1

NO	KABUPATEN	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
		TARGET	REALISASI										
1	JOMBANG	81.306.140.000	21.208.578.200	17.309.462.500	20.409.708.000	18.805.800.000	18.708.823.200	81.326.080.100	19.908.208.800	18.945.822.800	17.995.773.500	14.842.808.800	16.842.762.800
2	KEDIRI	19.330.980.000	17.463.908.200	16.526.022.500	17.341.528.500	18.309.875.000	18.308.891.700	13.721.830.000	15.117.211.100	15.121.321.200	16.056.134.500	13.275.308.800	16.408.880.000
3	MAJALINGRAH	16.189.821.000	16.747.278.200	17.476.333.000	16.755.473.000	17.408.475.000	19.372.368.200	16.528.081.500	16.871.426.700	15.704.273.500	15.982.818.500	13.067.008.000	16.042.462.000
		16.805.570.000	16.808.484.800	17.046.343.000	17.300.294.700	18.307.800.000	19.437.904.300	14.811.276.810	16.030.700.800	16.401.497.500	16.027.676.100	14.372.316.800	16.170.948.100
4	NGRANGSI	18.800.482.000	18.813.728.800	17.628.234.000	16.323.433.700	18.808.134.000	18.433.938.400	15.632.700.200	14.908.825.800	12.804.127.000	12.018.192.200	13.152.308.800	16.209.710.200
5	PAJAJARAN	18.838.474.000	18.409.508.800	17.716.495.000	17.816.837.400	17.152.156.000	14.838.853.200	13.974.280.750	14.318.241.500	11.218.206.740	12.087.682.400	13.525.308.800	16.315.102.800
6	PEKAYOMAN	17.827.710.000	17.167.428.200	16.074.178.200	15.751.786.000	17.206.238.000	18.348.463.800	14.254.679.200	17.918.802.400	18.313.400.800	16.210.294.500	13.625.808.800	16.899.632.000
		18.840.000.000	18.117.962.800	16.419.984.000	16.021.091.100	17.218.310.000	18.810.924.400	11.853.914.320	16.830.729.800	15.870.094.720	14.332.880.800	15.000.308.800	16.124.488.200
7	POKJO	16.245.113.000	16.162.362.800	15.874.155.800	16.021.437.000	16.152.231.000	16.284.177.000	16.443.231.500	13.270.308.800	15.704.308.800	16.270.128.800	16.204.768.800	16.948.000.000
8	PROBOLINGGO	20.444.933.000	1.704.822.200	20.085.052.000	20.488.817.400	18.805.300.000	19.721.587.200	17.329.287.500	16.043.111.800	16.704.528.200	16.844.188.200	13.187.375.200	16.888.237.800
9	REJOWANGI	21.634.771.000	0	21.275.987.000	20.679.452.000	20.703.872.800	18.182.411.000	16.965.829.700	17.314.617.800	16.197.112.800	16.190.722.800	16.204.808.800	16.828.442.000
		21.244.817.000	21.801.278.800	21.747.088.200	21.720.082.200	17.818.152.200	19.076.152.200	14.743.844.800	16.189.463.400	14.727.838.200	13.049.070.700	14.343.448.800	16.181.188.200
10	SURABAYA	21.046.938.000	0	21.308.871.000	20.966.081.700	21.840.712.800	21.981.938.700	17.403.027.000	18.867.808.800	17.804.958.800	15.129.192.000	18.287.204.200	19.740.000.000
11	SURABAYA	20.300.777.000	0	21.043.623.000	19.527.712.000	21.820.128.200	21.087.328.800	17.429.174.000	18.474.762.700	18.306.491.800	16.938.228.800	18.368.281.800	19.121.198.800
12	SURABAYA	20.000.142.000	0	21.004.107.000	19.500.782.500	19.348.176.500	19.720.184.800	19.044.412.500	20.018.804.800	18.808.752.420	20.712.024.800	18.748.313.400	19.387.687.800
		19.244.147.000	0	19.103.882.000	18.944.979.000	19.412.017.800	19.688.082.200	14.467.413.800	17.181.627.800	15.206.808.270	13.126.198.200	16.948.958.400	18.170.948.000
TOTAL		238.804.080.000	433.197.422.200	252.284.080.000	278.528.847.800	293.647.031.500	223.222.787.400	118.181.208.800	203.790.931.700	184.940.000.000	196.432.132.400	184.932.308.800	188.933.727.800

Sumber : KPPD DIY Kabupaten Bantul

Berdasarkan data tersebut terdapat kenaikan rata-rata pada setiap tahunnya. Kenaikan tersebut dipicu karena prosedur serta penjelasan dari pihak KPPD DIY Kabupaten Bantul yang memicu peningkatan serta kemudahan dalam proses pajak pada bidang Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB.

Kenaikan serta penurunan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tahun 2019-2023 :

Tahun	Target	Realisasi	Selisih
2019	184.000.000.000	185.503.277.800	1.503.277.800
2020	184.500.000.000	195.483.032.450	10.983.032.400
2021	195.151.000.000	203.790.931.750	8.639.931.750
2022	218.647.931.400	223.232.787.400	4.584.856.000
2023	232.256.000.000	230.128.847.300	- 2.127.152.700

Dari tabel diketahui bahwa target pada tahun 2019 terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp184.000.000.000 dan realisasinya sebesar Rp185.503.277.800, selisih lebih target tahun 2019 yaitu sebesar Rp1.503.277.800. pada tahun 2020 target yang ditetapkan adalah Rp184.500.000000 dan realisasi yang diperoleh sebesar Rp195.483.032.450, terdapat selisih lebih sebesar Rp10.983.032.400. Pada tahun selanjutnya, yaitu tahun 2021 realisasi yang didapat oleh KPPD DIY Kabupaten Bantul sebesar Rp203.790.931.750 dari target yang ditetapkan sebesar Rp195.151.000.000. Pada tahun 2022 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp223.232.787.400 dari target yang ditetapkan Rp218.647.931.400, terdapat selisih lebih dari target sebesar Rp4.584.856.000. Pada tahun 2023 target ditetapkan sebesar Rp232.256.000.000 tetapi realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar Rp230.128.847.300, didalam tahun ini terdapat penurunan sebesar Rp2.127.152.700.

selisih lebih sebesar Rp5.143.763.100. Pada tahun 2022 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp93.615.721.000 dari target yang ditetapkan Rp92.096.883.000, terdapat selisih lebih dari target sebesar Rp1.518.838.000. Pada tahun 2023 target ditetapkan sebesar Rp99.286.573.200 tetapi realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan sebesar Rp105.575.000.000, didalam tahun ini terdapat penurunan sebesar Rp6.288.426.800.

4.4.4 Strategi KPPD DIY Kabupaten untuk meningkatkan penerimaan PKB dan BBNKB

Untuk lebih meningkatkan hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor dan biaya balik nama kendaraan bermotor, Samsat Induk Kabupaten Bantul mengadakan pelayan sebagai berikut:

a. **Drive Thru**

Merupakan salah satu pelayanan pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak atau pemilik kendaraan tanpa turun dari kendaraan untuk melakukan proses perpajakan. Dengan pelayanan Drive Thru ini diharapkan dapat mempermudah proses pembayaran pajak oleh wajib pajak dengan tempo waktu yang lebih singkat.

b. **TEMARAM (Tempat Pembayaran Pajak Malam Hari)**

Program ini diadakan oleh KPPD DIY Kabupaten Bantul dan dilaksanakan di Samsat Sewon bertujuan untuk pembayaran pajak pada saat malam hari yaitu pukul 16.00-20.00 WIB. TEMARAM diadakan mengingat mayoritas penduduk yang bekerja dari pagi hingga sore, melalui program ini diharapkan dapat membantu proses pembayaran pajak yang terhalang oleh waktu pada siang hari.

c. **E-POSTI**

Merupakan program pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui ATM Bank BPD DIY yang tersebar dibanyak tempat pada Kabupaten Bantul.

d. **Samsat Keliling**

Samsat keliling merupakan salah satu pelayanan pembayaran pajak yang diadakan oleh KPPD DIY Kabupaten Bantul dengan cara Bus / Mobil berkeliling pada wilayah yang ditentukan sesuai jadwal sebelumnya. Program

ini menjadi proses pembayaran pajak tanpa harus pergi keluar rumah menggunakan kendaraan.

e. **Jempol Si Panda**

Merupakan proses pelayanan pembayaran pajak dengan sistem jemput bola. Pihak samsat bekerja sama dengan pihak pemerintah tingkat desa, kalurahan, maupun kapanewon guna melakukan pendataan terhadap kendaraan bermotor dengan cara mengumpulkan wajib pajak/masyarakat menjadi satu tempat. Program ini diharapkan dapat membantu proses peningkatan pajak daerah.