

**ANALISIS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR SAMSAT KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**RONI SETIAWAN  
NIM. 160802122**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Prodi Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022 M/1442**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roni Setiawan  
NIM : 160802122  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu  
Tempat Tanggal Lahir : Lawe Sawah, 29 Juli 1998  
Alamat : Baet, Baitussalam, Aceh Besar  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pajak  
Kendaraan Bermotor Di Kantor  
Samsat Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Minggu, 9, November, 2022  
Yang Menyatakan



  
**RONI SETIAWAN**  
NIM. 160802122

# ANALISIS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA BANDA ACEH

## SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**RONI SETIAWAN**

NIM. 160802122


Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administarsi Negara


Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

AR - RANIRY

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Eka Januar / M.Soc., Sc**  
NIP. 19840101201503103

  
**Cut Zamharia, S. IP., M.AP**  
NIDN. 2017117904

**ANALISIS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KANTOR SAMSAT KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari : Rabu, 21 Desember 2022 M  
14 Jumadil Akhir 1444 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Eka Januar, M.Soc.Sc.  
NIP. 19840101201503103

Sekretaris,



Cut Zamharira, S.IP., M.Si.  
NIDN. 2017117904

Penguji I,



Siti Nur Zalikha, M.Si.  
NIP. 199002282018032001

Penguji II,



Arif Akbar, M.A.  
NIP. 199110242022031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S. Ag., M. Ag.  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

SAMSAT adalah salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi pembayaran PKB yang terdiri dari petugas kepolisian, Dispenda, dan perusahaan asuransi Jasa Raharja. Untuk mencapai proses indeks kepuasan masyarakat maka dari itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT di Kota Banda Aceh. Pendekatan penelitian adalah menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan PKB terdiri dari tahunan dan lima tahunan. Prosedur PKB tahunan dimulai dengan registrasi, pengecekan dan pengesahan didampingi oleh petugas kepolisian, penetapan dan validasi biaya PKB oleh petugas Dispenda, penetapan SWDKLLJ oleh petugas Dispenda, pembayaran oleh petugas Bank Aceh, dan penyerahan. Selain pembayaran di kantor wajib pajak mendapatkan pelayanan melalui *Drive Thru* dan SAMSAT keliling dapat dilaksanakan dalam satu loket dengan persyaratan STNK asli dan identitas diri (e-KTP) pemilik kendaraan bermotor harus sinkron. Besar tarif PKB tahunan di atur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 di mana tarif PKB merupakan hasil perkalian dari koefisien bobot NJKB dengan koefisien koefisien bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, serta tarif progresif dari data kepemilikan kendaraan bermotor. Pelayanan PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan di kantor SAMSAT tempat kendaraan bermotor pertama kali terdaftar, karena membutuhkan pengecekan fisik ranmor untuk prosedur resident ranmor. Tarif PKB lima tahunan total dari PKB tahunan ditambah dengan tarif administrasi pergantian STNK dan TNBK baru yang diatur dalam UU Nomor 60 Tahun 2016.

Kata Kunci : *Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT.*

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini setelah melalui perjuangan panjang, guna memenuhi sebagian persyaratanmendapatkan gelar sarjana pada program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry. Selanjutnya shalawat beriring salam penulis panjatkan keharibaanNabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan. Adapun skripsi ini berjudul **“Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Banda Aceh”**.

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, bagi dari baik dari pihak akademik dan pihak non akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis.
2. Muazzinah, MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi para staf dan jajarannya.

3. Dr. Ade Irma, B. H. Sc., M.A selaku Penasehat akademik (PA) dan pembimbing I Eka Januar, M. Soc., Sc yang telah membantu penulis untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Cut Zamharira, S.IP., M. AP. selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Perpustakaan wilayah, perpustakaan UIN Ar-Raniry, ruang baca fakultas Tarbiyah yang telah mengizinkan penulis untuk mencari bahan untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Kantor Samsat Kota Banda Aceh yang telah memberikan izin penelitian dan pengambilan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak M. Sultan selaku pegawai tata usaha kantor samsat Kota Banda Aceh dan Ibu Rita Zahara, SE selaku penata muda tingkat 1 di kantor samsat Kota Banda Aceh
8. Ayah (Samsuddin T) dan ibu (Cut Niar) yang telah mendidik kami dari kecil sehingga menjadi anak-anak yang senantiasa berubah berusaha memberikan yang terbaik kepada kami anak-anaknya, abang, kakak, serta keluarga yang selalu memberikan motivasi, material, dan doa untuk keberhasilan penulis
9. Kawan kawan seperjuangan angkatan kuliah 2016 prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah bekerjasama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberi motivasi

Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasinya yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan Keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang dan demi perkembangan ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik dan dengan harapan tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin ya rabbal 'alamin

Banda Aceh, 12 Desember  
2021Peneliti,

Roni Setiawan  
NIM. 160802122

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Penjelasan Istilah .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Pelayanan Publik .....	12
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik .....	12
2.2.2. Standar Pelayanan Publik .....	15
2.3.3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	17
2.4.4. Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.3. Pajak Kendaraan Bermotor .....	22
2.3.1. Landasan Hukum Pelaksanaan PKB .....	24
2.4. Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	32
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
3.3. Sumber Data .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5. Teknik Pengolahan Data .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Umum SAMSAT Kota Banda Aceh .....	39
4.1.2. Hasil Pengumpulan Data .....	41
4.1.3. Hasil Pengolahan Data .....	85

4.1.4. Hasil Analisis Data .....	93
4.2. Pembahasan .....	117
4.2.1. Dasar Hukum .....	118
4.2.2. Prosedur Dan Persyaratan .....	129
4.2.3. Waktu Pelayanan .....	142
4.2.4. Kompetensi Petugas .....	143
4.2.5. Produk Pelayanan .....	147
4.2.6. Fasilitas .....	149
4.2.7. Pusat Pengaduan.....	151

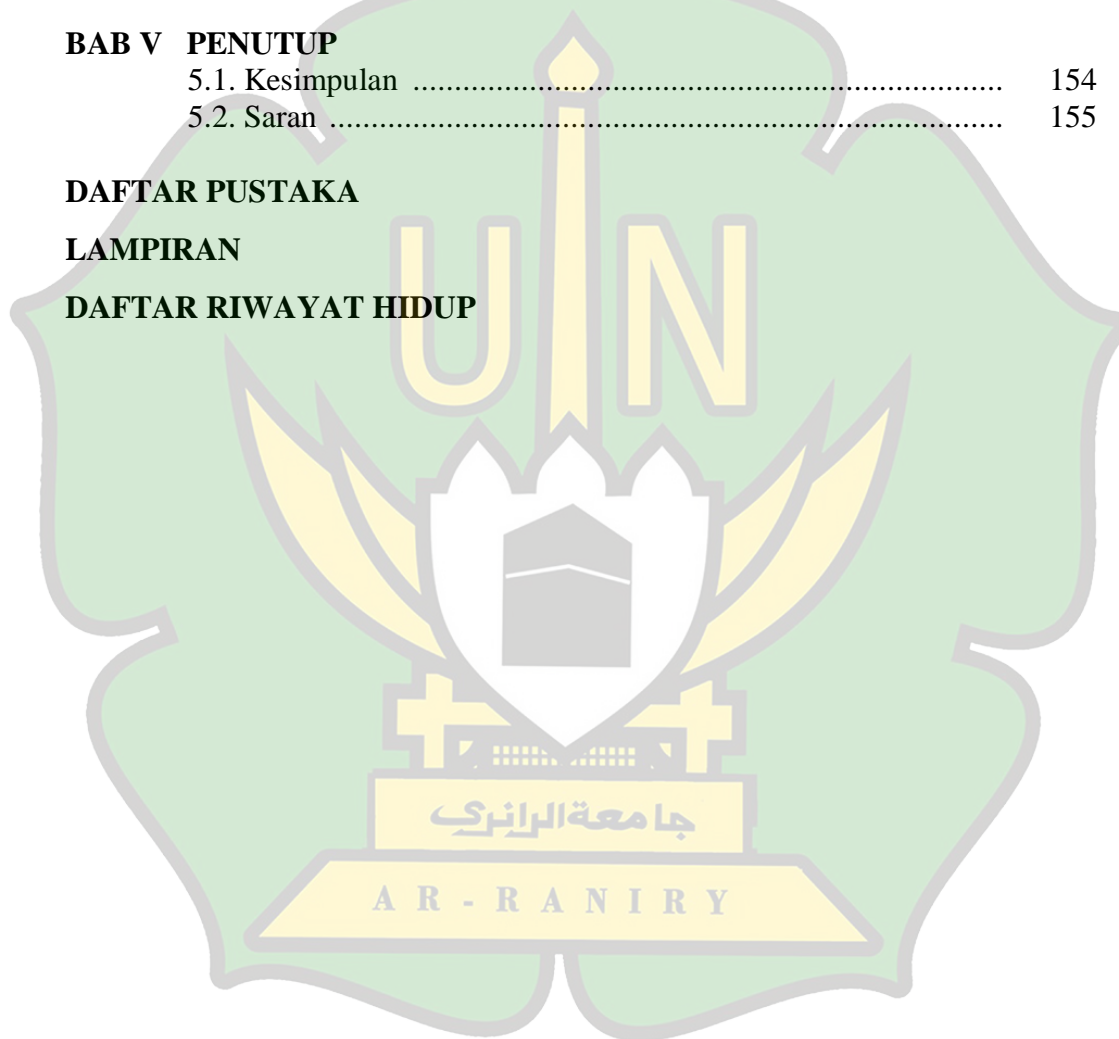
**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	154
5.2. Saran .....	155

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



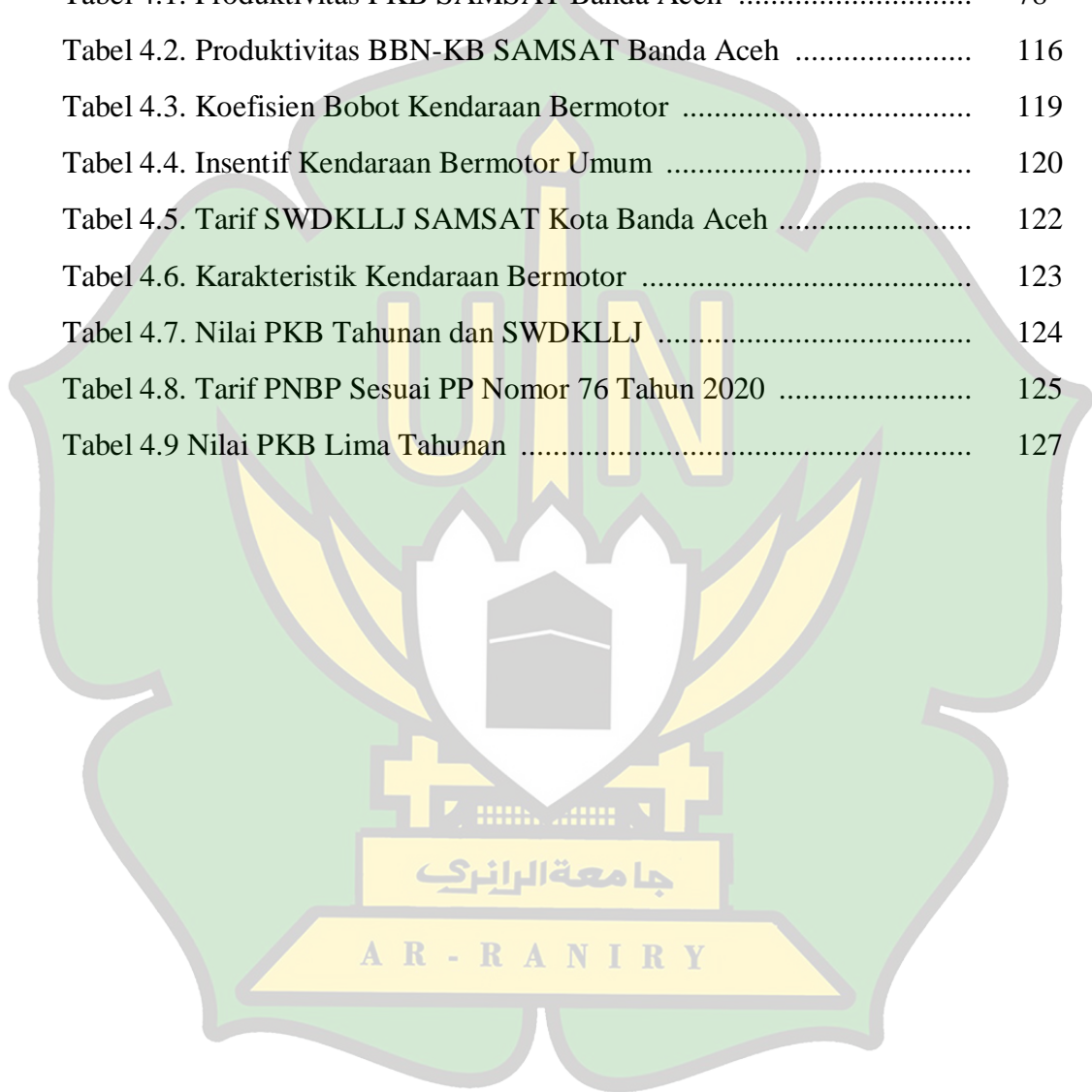
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 3.1. Subjek Penelitian .....	34
Gambar 4.1. Letak Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh .....	40
Gambar 4.2. Alur Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Kota Banda Aceh .....	131
Gambar 4.3. Alur Pelayanan PKB Lima Tahunan di SAMSAT Kota Banda Aceh .....	137
Gambar 4.4. Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada UPTD Wilayah I .....	152



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Subjek Penelitian .....	34
Tabel 4.1. Produktivitas PKB SAMSAT Banda Aceh .....	78
Tabel 4.2. Produktivitas BBN-KB SAMSAT Banda Aceh .....	116
Tabel 4.3. Koefisien Bobot Kendaraan Bermotor .....	119
Tabel 4.4. Insentif Kendaraan Bermotor Umum .....	120
Tabel 4.5. Tarif SWDKLLJ SAMSAT Kota Banda Aceh .....	122
Tabel 4.6. Karakteristik Kendaraan Bermotor .....	123
Tabel 4.7. Nilai PKB Tahunan dan SWDKLLJ .....	124
Tabel 4.8. Tarif PNBPN Sesuai PP Nomor 76 Tahun 2020 .....	125
Tabel 4.9 Nilai PKB Lima Tahunan .....	127



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Data Jumlah Pembayaran Pajak

Lampiran 4. Data Pegawai Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh

Lampiran 5. Dokumentasi Peneliti



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasinya dalam pelaksanaan pembangunan. Kemudian untuk mewujudkan hal-hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh unit-unit pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>1</sup>. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, h.2.

<sup>2</sup>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, h. 11

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis pelayanan sangat beragam sifat dan karakteristik yang berbeda. Pemerintah mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah KEPMENPAN NO.25/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, merupakan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi pemerintah.<sup>3</sup>

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Dalam hal ini, SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)<sup>4</sup>. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor ialah nilai jual kendaraan bermotor dan bobot

---

<sup>3</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

<sup>4</sup>Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), h. 12.

yang mencerminkan kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaannya.<sup>5</sup>

Proses mewujudkan tingkat kinerja pelayanan pajak di SAMSAT perlu adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh konsumen atau masyarakat untuk mengembangkan tingkat kepuasan pelayanan dalam instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa memahami keinginan dari masyarakat, mustahil pelayanan pajak yang diberikan nantinya akan dapat memuaskan masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan untuk evaluasi pelayanan yang dikelola oleh instansi pemerintah apakah sudah memenuhi standar pelayanan publik yang disesuaikan dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 yaitu memiliki dasar hukum di setiap penyelenggaraannya, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, penanganan pengaduan, pengawasan internal, jumlah petugas, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kinerja petugas.<sup>6</sup>

Perkembangan kendaraan bermotor yang sangat pesat dan berbagai jenis, baik kendaraan bermotor umum maupun kendaraan pribadi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor, membuat keinginan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor semakin meningkat. Minat masyarakat meningkatkan produksi kendaraan bermotor dalam negeri yang mengalami kenaikan terus menerus tak terkecuali di Aceh. Pengguna kendaraan

---

<sup>5</sup>M. Suparmoko, *Ekonomi Publik* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2002), h. 63.

<sup>6</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



bermotor di Aceh pada tahun 2018 telah membayar pajak sebanyak 198.004 unit kendaraan bermotor, kemudian pada tahun 2019 mencapai 210.964 unit. Akan tetapi, pada tahun 2020 terjadi penurunan pembayaran PKB yaitu sebanyak 180.097 unit, diikuti sampai Agustus 2021 mencapai 112.822 unit. Pembayaran pajak yang menurun sepanjang tahun 2020 – 2021 perlu menjadi perhatian bagi SAMSAT untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan, serta mencari solusi dalam menertibkan masyarakat dalam membayar pajak. Pelayanan pajak kendaraan bermotor memberikan pemasukan dan pendapatan yang cukup besar terhadap pendapatan asli daerah (PAD). SAMSAT perlu mengkaji standar pelayanan yang diberikan petugas yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang tertera dalam PP Nomor 96 Tahun 2012/

Jadi, semakin banyaknya jumlah kendaraan di Provinsi Aceh, selain itu tingginya angka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga merupakan bentuk pelayanan yang baik diberikan oleh instansi terkait yaitu SAMSAT Kota Banda Aceh. Kinerja yang dilakukan oleh SAMSAT dapat memberikan kesadaran bagi masyarakat untuk taat membayar pajak yang menjadi kewajibannya sebagai pemilik kendaraan. Namun apa yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT tentunya berbeda tingkatannya antar Wajib Pajak (WP).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, SAMSAT telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi SAMSAT belum pernah melakukan pengukuran evaluasi standar

pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Prima, (Exellence Service atau pelayanan Bermutu) dapat diartikan ialah sebagai suatu pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan-pemenuhan serta tuntutan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang dapat diberikan dengan menggunakan suatu pendekatan atau konsep attitude (sikap), attention (perhatian) dan action (tindakan). Pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut sudah tercapai pada tingkat prima atau belum, memerlukan ukuran tertentu. Ukuran yang dimaksud adalah standar pelayanan publik dan tingkat kepuasan.<sup>7</sup>

Pelayanan publik yang dilakukan oleh SAMSAT saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui di kantor SAMSAT sendiri tidak adanya *form* atau kotak kepuasan pelayanan dan dapat kita lihat juga di kantor SAMSAT mesin kepuasan pelayanan di kantor tersebut tidak lagi berfungsi atau sudah rusak. Proses penanganan pengaduan masyarakat oleh petugas tidak responsif dan berbagai prosedur dengan persyaratan yang memberatkan masyarakat. Tentunya, masalah tersebut menjadi perhatian penting bagi SAMSAT. Jika tidak ditangani dapat memberikan dampak buruk bagi pelayanan kedepannya. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih dalam lagi terkait “**Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh**”.

---

<sup>7</sup>Rosnidawati, dkk., *Analisis Pelayanan Publik Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar*, (Makassar: Dosen STIE YPUP Makassar, Jl. Andi Tonro Makassar, 2019), h. 14

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT di Kota Banda Aceh?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT di Kota Banda Aceh.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Segala sesuatu yang dibuat tentu memiliki manfaat, begitu juga dengan penelitian ini. Adapun manfaatnya adalah:

#### 1. Dari Segi Praktis

- a. Sebagai bahan acuan ataupun bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang dilakukan SAMSAT dalam meningkatkan mutu pelayanan dimasyarakat, dengan melihat kepada tolak ukur ataupun hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

- b. Bagi peneliti penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

#### 2. Dari Segi Teoritis

- a. Menjadi salah satu kontribusi dalam dunia akademisi dalam memperkaya pengetahuan tentang pelayanan dan manfaat penggunaan indeks kepuasan masyarakat.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sumbangsih dalam dunia keilmuan terutama pelayanan SAMSAT.
- c. Dapat menambah wawasan dan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

### **1.6 Penjelasan Istilah**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik dalam pasal 25 pada PP ini harus memenuhi komponen berikut:

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

- c. Prosedur Pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.
- d. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- e. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai

reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fitri Wijayanti. Skripsi, “Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di samsat kota Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor ditinjau dari indikator-indikator efektivitas, efisiensi, responsivitas, reliabilitas dan tangible, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung atau menghambat pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Yogyakarta berjalan dengan efektif dan efisien dilihat dari pemberian pelayanan yang semakin cepat dan mudah dengan sistem real time online, pemberian pelayanan yang akurat/tidak ada kesalahan, serta disediakannya media pengaduan bagi wajib pajak yang ingin menyampaikan kritik dan saran. Meskipun begitu masih terdapat hambatan dalam pelayanan antara lain keterbatasan informasi, keterbatasan sarana dan prasarana, partisipasi masyarakat, dan calo.

2. Ndaru Wulandari, jurnal “Pengaruh Pelayanan Samsat Ditempat Umum Terhadap Kemauan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

pengaruh pelayanan SAMSAT ditempat umum terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 157 wajib pajak orang pribadi kendaraan bermotor roda empat dan roda dua di SAMSAT Kota Palembang. Data yang digunakan berupa data primer yang diambil berdasarkan kuisisioner yang disebarkan dengan teknik insidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang tersebut dianggap cocok sebagai sumber data. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT ditempat umum berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan nilai thitung sebesar 6,380 signifikansi  $0.000 < 0.05$ , maka  $H_0$  diterima yang artinya Pelayanan samsat ditempat umum (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kemauan wajib pajak (Y).

3. Hangga, Skripsi, “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Tanjung Pinang Tahun 2017”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor SAMSAT kota Tanjungpinang dengan adanya kenaikan pajak kendaraan bermotor dengan peraturan baru yang disahkan oleh pemerintah pusat. Adapun dalam penulisan ini yang jadi informan adalah, (1) Kasubbag penerimaan dan penetapan, (2) Staff Kasubbag Penerimaan dan Penetapan, (3)



Kanit resident, (4) Staff BAUR STNK, (5) Kepala pelayanan jasaraharja, (6) Staff jasaraharja, (7) 4 (empat) orang Masyarakat. Dalam penelitian ini, teknik analisa yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang dapat menghasilkan data deskriptif analisa ini dinyatakan secara lisan dan tulisan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) pada indikator daya tanggap dinilai kurang optimal, begitu juga pada indikator aspirasi. Untuk fasilitas yg disediakan sudah cukup memadai. (2) pada indikator kemampuan memberikan pelayanan sudah maksimal karena sesuai prosedur. (3) pada indikator penyesuaian standar pelayanan terhadap pelanggan sudah maksimal.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mendukung penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat ketika pasar tidak dapat menyediakannya. Pelayanan public yang disediakan negara pada dasarnya akan mempengaruhi kesejahteraan warganya. Pelayanan public merupakan pemberian layanan atas keperluan masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada instansi tersebut yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan demi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2017), h.4

Sinambela, dkk juga menyebutkan bahwa pelayanan public dalam setiap kegiatan dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>16</sup> Pelayanan public mencakup area pelayanan yang luas, di mana sektor publik berusaha memenuhi kebutuhan barang public, hak dasar, kewajiban pemerintah dan komitmen nasional.<sup>17</sup> Jadi, pelayanan public biasanya dalam bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan baik di Pusat atau Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Prima, (Exellence Service atau pelayanan Bermutu) dapat diartikan ialah sebagai suatu pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan-pemenuhan serta tuntutan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang dapat diberikan dengan menggunakan suatu pendekatan atau konsep attitude (sikap), attention (perhatian) dan action (tindakan). Prinsip pelayanan prima menurut Sugianto (2001:19) adalah :

a. Mengutamakan Publik.

Publik pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan. Tanpa publik tidak akan pernah ada pelayanan. Mereka memiliki kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan.

b. Sistem Yang Efektif

---

<sup>16</sup>Sinambela L, Poltak. Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 4

<sup>17</sup>Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), h.2

Sebuah proses perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*hard system*) yaitu tatanan yang memadukan hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan yang lain.

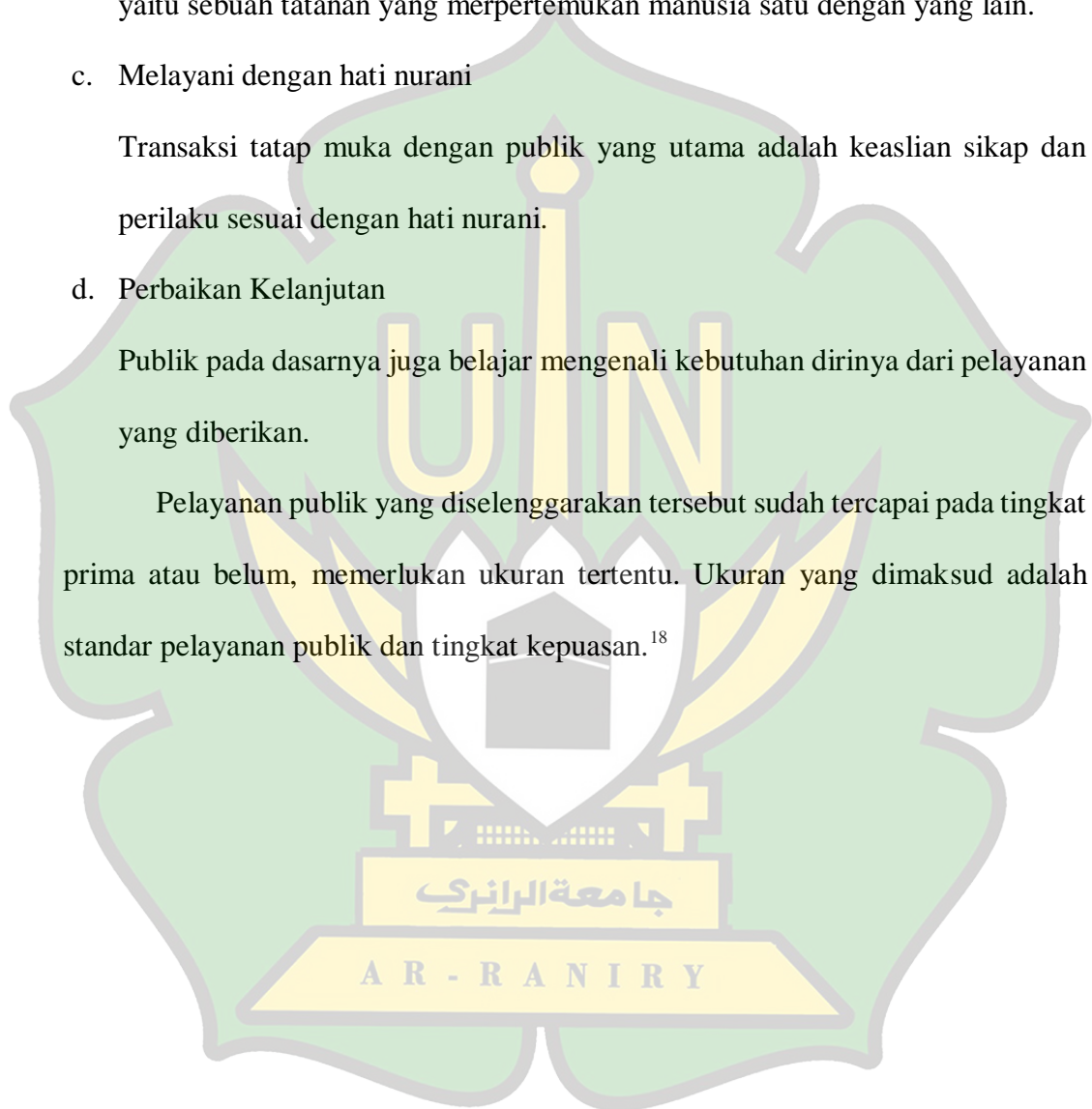
c. Melayani dengan hati nurani

Transaksi tatap muka dengan publik yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani.

d. Perbaikan Kelanjutan

Publik pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut sudah tercapai pada tingkat prima atau belum, memerlukan ukuran tertentu. Ukuran yang dimaksud adalah standar pelayanan publik dan tingkat kepuasan.<sup>18</sup>



---

<sup>18</sup>Rosnidawati, dkk., *Analisis Pelayanan Publik Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar*, (Makassar: Dosen STIE YPUP Makassar, Jl. Andi Tonro Makassar), h. 14

### 2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan publik dalam pasal 25 pada PP ini harus memenuhi komponen berikut:

- j. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- k. Persyaratan, yaitu Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- l. Prosedur Pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.
- m. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- n. Biaya pelayanan, yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkann dalam proses pemberian pelayanan.

- o. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon/masyarakat sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang telah ditetapkan.
- p. Sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- q. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
- r. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.
- s. Pengawasan Internal, yaitu sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin

aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- t. Jumlah Pelaksana, yaitu informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- u. Jaminan Pelayanan, yaitu memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- v. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, yaitu dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- w. Evaluasi Kinerja Pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.<sup>12</sup>

### **2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Adapun prinsip-prinsip pelayanan public yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1. Partisipatif, yaitu selama penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah harus melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasilnya.
2. Transparan, yaitu selama penyelenggaraan pelayanan public, pemerintah harus menyediakan akses bagi masyarakat untuk mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diselenggarakan, mulai dari persyaratan,

---

<sup>12</sup>Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

prosedur, biaya dan lainnya. Masyarakat diberikan akses untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang disediakan pemerintah.

3. Responsif, yaitu selama penyelenggaraan pelayanan public pemerintah wajib mendengar dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan tersebut tidak hanya terkait dengan bentuk dan jenis pelayanan, melainkan mekanisme penyelenggaraan layanan, jam pelayanan, prosedur, dan biaya penyelenggaraan pelayanan.
4. Tidak diskriminatif, yaitu pelayanan yang diselenggarakan tidak boleh dibedakan antar individu dari masyarakat baik dari segi perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, entisitas, agama, profesi, gender, difabel dan lainnya.
5. Mudah dan murah, yaitu penyelenggaraan pelayanan public diharapkan masyarakat dapat memenuhi berbagai persyaratan dan membayar *fee* dalam memperoleh pelayanan harus diterapkan prinsip-prinsip yang mudah, di mana persyaratan yang ditentukan masuk akal dan mudah dipenuhi. Sedangkan murah, artinya biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan terjangkau oleh seluruh masyarakat.
6. Efektif dan efisien, yaitu penyelenggaraan pelayanan public harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai (melaksanakan mandate konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis dalam jangka panjang), kemudian caranya dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja sedikit dan biaya murah.

7. Aksesibel, yaitu penyelenggaraan pelayanan dapat dijangkau oleh masyarakat yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan public, mudah ditemukan dan lainnya) dan dalam arti non-fisik (biaya dan persyaratan) harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan.
8. Akuntabel, yaitu penyelenggaraan pelayanan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh masyarakat melalui pajak. Jadi segala bentuk pelayanan dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban tidak sebatas antar pegawai di instansi tersebut, melainkan hasilnya secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media public secara online atau media cetak.
9. Berkeadilan, yaitu penyelenggaraan pelayanan public dapat melindungi masyarakat dari praktik buruk yang dilakukan oleh masyarakat lain. Pelayanan public ini dapat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan rasa keadilan kepada kelompok lemah jika berhadapan dengan kelompok kuat.<sup>13</sup>

Kemudian Mahmudi penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan prinsip-prinsip berikut:

- a. Kepastian hukum, yaitu adanya Peraturan Perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- b. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

---

<sup>13</sup>Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan...*, h. 30-35.



- c. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum, yaitu dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme, yaitu aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- h. Fasilitas dan tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu, yaitu fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.
- i. Ketepatan waktu, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- j. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor* (Yogyakarta: UPP. STIM YKPN, 2010), 230-231

#### 2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus-menerus didalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori “*Quality*” yang dikemukakan oleh marcel bahwa suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh empat faktor, yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Keempat faktor tersebut adalah<sup>15</sup>:

1. komunikasi dari mulut kemulut (*wourd of mouth communication*), factor ini sangat menentukan dalam pembentukan harapan pelanggan atas suatu jasa atau pelayanan. Pemilihan untuk mengkonsumsi jasa/pelayanan yang bermutu dalam banyak kasus dipengaruhi oleh informasi dari mulut kemulut yang diperoleh dari pelanggan yang telah mengkonsumsi jasa tersebut sebelumnya.
2. Kebutuhan pribadi (*personal need*), yaitu harapan pelanggan bervariasi tergantung pada karakteristik dan keadaan individu yang mempengaruhi kebutuhan pribadinya.

---

<sup>15</sup>Hangga, Skripsi. “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang” (Tanjung Pinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji. 2017) hal. 10-16

3. Pengalaman masa lalu (*past experience*), yaitu pengalaman pelanggan merasakan suatu pelayanan jasa tertentu dimasa lalu mempengaruhi tingkat harapannya untuk memperoleh pelayanan jasa yang sama dimasa kini dan yang akan datang.
4. Komunikasi eksternal (*compony's external communication*) yaitu berkomunikasi secara eksternal atau diluar yang digunakan oleh organisasi jasa sebagai pemberi pelayanan melalui berbagai bentuk upaya promosi juga memegang peranan dalam pembentukan harapan pelanggan.

### **2.3 Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda duat atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan gerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Sebagai contoh alat-alat besar dan berat antara lain, mesin giling, *bulldozer, loader, forklift, dumptruck*, traktor, dan lain sebagainya.

Pemungutan PKB didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah. Penerapan PKB pada suatu provinsi didasarkan pada peraturan daerah yang bersangkutan sebagai landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan, pengenaan, dan pemungutan PKB di provinsi yang bersangkutan.

Objek PKB adalah pemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek PKB adalah kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olahraga dan rekreasi. Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB)
- b. Bobot yang mencerminkan secara relative radar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.<sup>16</sup>

Pemungutan PKB merupakan satu kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Khusus pemungutan PKB untuk alat-alat besar dan alat-alat berat yang bergerak dilakukan hanya oleh pemerintah daerah. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.<sup>17</sup>

#### **a. Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan**

Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada surat tanda nomor kendaraan (STNK).

---

<sup>16</sup>Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

<sup>17</sup>Yudho Pringgo Baruno, Skripsi "Kualitas Pelayanan pembayaran pajak" (Gresik: Universitas Airlangga, 2015), hal.30-40

## **b. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan**

Pajak kendaraan bermotor lima tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan.

### **2.3.1 Landasan Hukum Pelaksanaan PKB**

Adapun yang menjadi landasan hukum sebagai pedoman seluruh instansi pemerintahan yang bergerak dalam pemungutan PKB tertuju pada undang-undang berikut:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atjeh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4355);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan
9. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);  
4\MW\DATAWAHED\2021\BPKA\JUNI 9. Peraturan .... / 2 Menetapkan -  
2 -
10. Undang-Undang Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis Dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

11. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
12. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5317);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5594);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5950);
15. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
16. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 9);

18. Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Aceh (Lembaran Aceh Nomor 2 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 40) sebagaimana telah diubah dengan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Aceh (Lembaran Aceh Tahun 2017 Nomor 11, Tambahan Lembaran Aceh Nomor 95);
19. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Aceh (Berita Daerah Aceh Tahun 2018 Nomor 11);
20. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.<sup>18</sup>

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB),

---

<sup>18</sup>Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.



Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)<sup>19</sup>. Standar pelayanan yang tepat dilakukan oleh instansi pemerintahan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan yang tepat diukur dalam memiliki dasar hukum pada setiap pelaksanaan, prosedur pelayanan yang jelas dan tidak rumit, waktu penyelesaian yang relatif singkat, biaya pelayanan yang akuntabel, produk pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sarana dan prasarana yang memadai, adanya pusat pengaduan dan kompetensi petugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik.

Salah satu instansi pemerintahan yang menjadi instansi pelayanan publik adalah SAMSAT Kota Banda Aceh. Instansi ini menyediakan pelayanan publik dalam hal pembayaran PKB tahunan, lima tahunan dan BBN-KB. Adapun masalah yang akan ditinjau pada penelitian ini adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Pelayanan PKB tahunan dan PKB lima tahunan memiliki perbedaan dari segi prosedur dan persyaratan yang dibutuhkan.

PKB tahunan dapat dilaksanakan melalui berbagai program, di antaranya yang disediakan oleh SAMSAT Kota Banda Aceh adalah pembayaran langsung di kantor, SAMSAT Drive Thru, dan SAMSAT Keliling. Pembayaran pajak di dalam kantor merupakan metode pembayaran pajak kendaraan yang dilakukan didalam

---

<sup>19</sup>Sutopo, & Suryanto, A., *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), h. 12.

kantor, metode ini dilakukan dengan cara wajib pajak mendatangi kantor Samsat dan cukup memberikan STNK, KTP dan uang jumlah pembayaran pajak yang harus dibayar dan setelah itu STNK serta KTP akan di proses dari loket ke loket oleh pegawai kantor, ketika sudah selesai diproses oleh pegawai kantor yang bertugas dari loket ke loket maka selanjutnya pembayaran dilakukan di loket terakhir dengan cara wajib pajak yang bersangkutan akan dipanggil melalui microphone, barulah wajib pajak dapat mengambil pembayaran pajak terbaru. Selama wajib pajak menunggu proses pembayaran tersebut, selama proses tersebut maka wajib pajak bisa menunggu di tempat duduk antrian bagi wajib pajak dengan dilengkapi fasilitas seperti full AC maka akan membuat wajib pajak tidak merasakan kepanasan selama proses pembayaran pajak.<sup>20</sup>

SAMSAT Drive Thru ialah layanan pembayaran pajak yang menggunakan perangkat teknologi informasi. Maka yang harus dilakukan oleh wajib pajak dalam membayar pajak jenis produk Drive Thru ini ialah tidak perlu turun dari kendaraan ketika hendak membayar pajak. Layanan pembayaran pajak jenis ini sangat mudah dan cepat karena wajib pajak yang ingin membayar pajak di produk pelayanan ini cukup memberikan STNK beserta jumlah uang nominal pembayaran pajak. Setelah itu wajib pajak hanya perlu mengambil bukti pembayaran pajak kendaraanya di loket yang sangat mudah dijangkau oleh wajib pajak dari kendaraan tanpa harus

---

<sup>20</sup>Asnita, Implementasi Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare: Analisis Hukum Islam, (Pare-pare: STAIN Parepare, 2016), h. 21

turun dari kendaraan. Tentu saja dengan kemudahan produk layanan ini sangat mempercepat dalam pembayaran pajak dan menghemat waktu.<sup>21</sup>

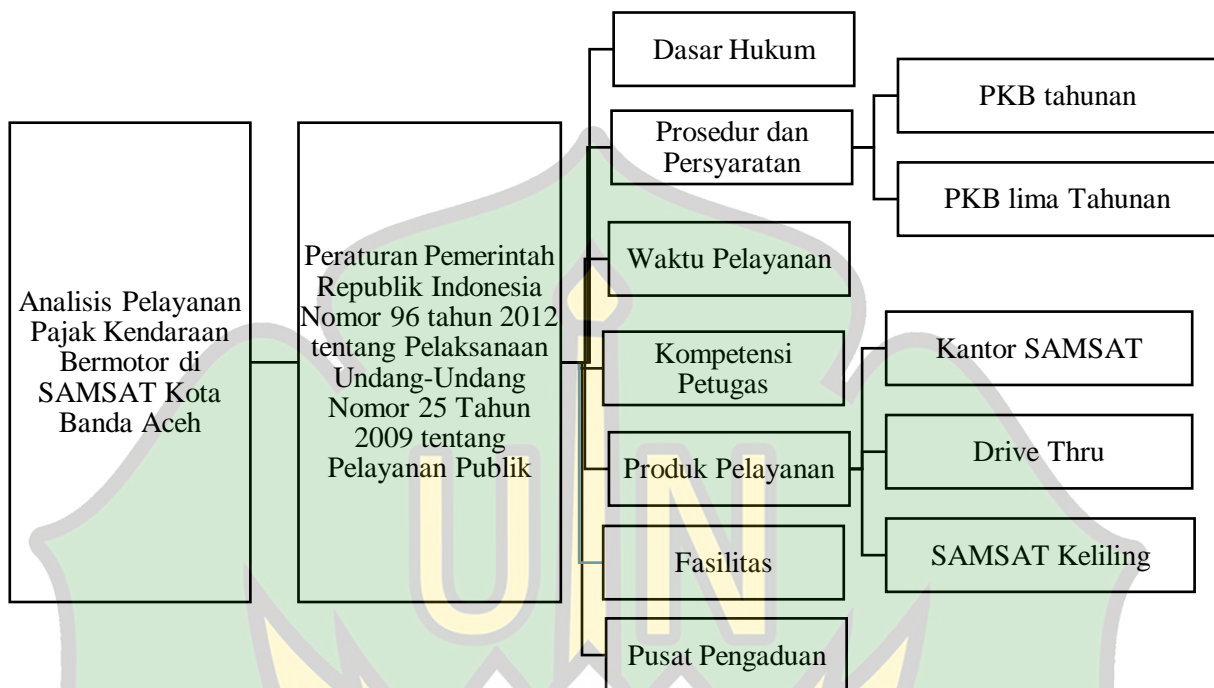
SAMSAT Keliling merupakan jenis produk layanan pembayaran pajak kendaraan yang pengoperasiannya melalui Bus pelayanan, untuk wajib pajak yang mau melakukan pembayaran pajak melalui produk layanan SAMSAT Keliling cukup mendatangi bus SAMSAT tersebut yang sudah tersedia di dekat aktivitas masyarakat seperti pasar dan dekat dengan pusat perbelanjaan, wajib pajak cukup membawa STNK dan KTP. Dengan kehadiran produk layanan pajak SAMSAT Keliling ini sangat memudahkan masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraanya, sehingga menghemat waktu wajib pajak ditengah aktivitas yang padat dan efisien karena dekat dengan pusat pasar dan pusat-pusat perbelanjaan yang jika di bandingkan dengan pembayaran pajak di dalam kantor dapat memakan waktu lama dari loket satu ke loket lainnya.<sup>22</sup>

Berdasarkan acuan masalah tersebut, maka perlu adanya suatu pemikiran yang menjadi sebuah landasan dalam meneliti untuk dapat menguji, mengembangkan dan menemukan kebenaran pada penelitian yang dilakukan sehingga kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>21</sup>Apri Ramantano, *Pengaruh Penerapan Program Drive Thru SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa)*. (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022), h. 22

<sup>22</sup>Yohana Rahma Dani Nasution, *Efektifitas Program Samsat Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Ppda UPTD Medan Sumatera Utara*. Skripsi, (Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara), h. 17.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**  
*Sumber: Olah Data, 2021*

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Pendekatan penelitian adalah menggunakan metodologi deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran secara jelas dan sistematis terkait dengan objek yang diteliti agar informasi dan data yang diperoleh secara valid terkait dengan fakta dan fenomena yang ada dilapangan. Penelitian ini didasari dengan maksud untuk menggambarkan secara deskriptif mengenai proses pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT di Kota Banda Aceh.<sup>23</sup>

Penelitian kualitatif dipilih karena fenomena yang diamati perlu pengamatan terbuka, lebih mudah berhadapan dengan realitas, kedekatan emosional antara peneliti dan responden sehingga didapatkan data yang mendalam. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mengeksplorasi kekhasan pengalaman seseorang ketika mengalami suatu fenomena sehingga fenomena tersebut dapat dibuka dan dipilih sehingga dicapai suatu pemahaman yang ada. Fokus penelitian ini adalah prosedur pelayanan pajak, jenis layanan dan pelaksanaan layanan sesuai *Standart Operasional (SOP)* oleh SAMSAT Kota Banda Aceh.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan, beserta jalan dan kotanya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi penelitian ini di

---

<sup>23</sup>Lexy J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* edisi revisi, (bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012). Hlm. 4

Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Selain kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, peneliti juga mengambil sampel penelitian pada SAMSAT keliling di wilayah kecamatan Baiturrahman. Waktu melakukan penelitian ini dimulai pada tanggal 26 September – 26 Oktober 2021.

### 3.3 Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang terlebih dahulu diolah sehingga dapat memberikan informasi atau keterangan, baik bersifat kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data juga dapat juga didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka ataupun segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dapat berupa wawancara atau observasi. Data primer adalah data yang diperoleh dari penulis melalui observasi atau pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan dari hasil wawancara sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama, data tersebut diperoleh dari dokumen-dokumen dan buku literatur yang memberikan informasi terkait rumusan masalah dan objek penelitian.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013). Hlm. 52

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara pengambilan data atau disebut dengan instrumen penelitian. Menurut Arikunto instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis metode interview, observasi, dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara tatap muka secara langsung. Instrumen yang digunakan pada teknik ini adalah lembar wawancara. Teknik wawancara pada penelitian ini adalah wawancara secara baku terbuka. Wawancara dilaksanakan dengan pertanyaan yang terstruktur dan beberapa pertanyaan yang tak terstruktur namun mencapai semua tujuan penelitian. Wawancara dilakukan dengan mengajukan serangkaian tanya jawab kepada narasumber atau informan. Informan penelitian adalah sebagai subjek penelitian yang akan diwawancarai sebagai data primer seperti masyarakat pengguna kendaraan bermotor atau wajib pajak dan pegawai kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Dengan alasan memilih informan tersebut karena masyarakat merupakan wajib pajak dan pegawai kantor SAMSAT merupakan pemberi pelayanan pajak.

**Tabel 3.1**  
**Subjek Penelitian**

<b>NO</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Masyarakat pengguna kendaraan bermotor	10
2	Kepala Seksi Pelaksanaan dan Penetapan di SAMSAT	1

*Sumber: Narasumber Penelitian, 2021*

2. Observasi yaitu bentuk pengumpulan suatu data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian agar memperoleh informasi dan gambaran yang jelas terhadap fakta dan kondisi lingkungan yang ada, tepatnya pada Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Jenis observasi yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Peneliti melihat objek yang berkaitan dengan aspek yang diamati.
3. Dokumentasi yaitu digunakan untuk memperoleh data yang sudah tersedia dalam bentuk catatan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang tidak dapat diperoleh melalui interview, observasi, seperti data tentang profil organisasi, visi-misi, dan lain lain.<sup>25</sup> Dokumentasi dalam penelitian ini adalah undang-undang yang berlaku di SAMSAT Kota Banda Aceh, STNK dan TNBK milik narasumber yang merupakan wajib pajak.

### **3.5 Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menentukan besar PKB yang dibebankan kepada wajib pajak. Tarif PKB oleh SAMSAT Kota Banda Aceh di atur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 26 Tahun 2021 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 sebagai terusan dari Pemdagri Nomor 1 Tahun 2021

---

<sup>25</sup>Sutrisno Hadi, Metodologi Research II (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, 1983). Hlm. 193



mengenai Ketentuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dasar pengenaan PKB dihitung berdasarkan:

- c. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB)
- d. Bobot yang mencerminkan secara relatif radar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.
- e. Tarif progresif atas kepemilikan kendaraan bermotor diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017.
- f. Tarif asuransi SWDKLLJ telah diatur dalam PMK RI No. 16/PMK.010/2017.<sup>26</sup>

Adapun mengenai besar tarif PKB dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Tarif PKB} &= \text{tarif pokok PKB} + \text{SWDKLLJ} \\ &= (\text{NJKB} \times \text{tarif pajak progresif} \times \text{bobot}) + \text{SWDKLLJ} \end{aligned}$$

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis penelitian ini menggunakan teknik analisis data model Milles dan Huberman. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan secara terus menerus pada setiap tahapan peneliti sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>27</sup> Adapun mengenai langkah model analisis data ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>26</sup>Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

<sup>27</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: AlfaBeta, 2009), h. 337

### 1. Reduksi data.

Data yang sudah diperoleh dari lapangan dengan banyaknya informasi yang sudah dicatat secara terperinci. Proses ini data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dirangkum, dipilih hal yang terkait dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan secara siklus antara pengumpulan data dengan analisis data untuk menjawab hipotesis.

### 2. Penyajian data

Tahap ini dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan kategori (*flowchart*) dan sejenisnya. Tahap ini peneliti mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti.

### 3. Verifikasi data (penarikan kesimpulan)

Tahap ini hasil reduksi data ditarik kesimpulan untuk menjawab hipotesis kerja. Setelah hipotesis kerja diperoleh, maka data akan diverifikasi. Pada tahap penarikan kesimpulan ini bersifat temporer atau sementara dikarenakan rumusan masalah awal belum pasti sesuai atau bahkan mungkin lebih memperluas informasi ketika peneliti dilapangan dan dapat menjadi penemuan baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya.

Uji keabsahan data dilakukan melalui uji *credibility* atau validitas. Uji ini dilakukan untuk melihat keterpercayaan pada data hasil penelitian. Tentunya dengan melakukan perpanjangan dalam pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, melakukan triangulasi, diskusi dengan teman, analisi kasus yang bersifat negatif, dan terakhir melakukan *countercheck*. Triangulasi pengumpulan

data, dilakukan dengan membandingkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi atau informasi yang diperoleh melalui studi dokumentasi.<sup>28</sup>



---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 339

## BAB IV

### DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum SAMSAT Kota Banda Aceh

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) didirikan oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri sejak 9-17 April 1976. SAMSAT awalnya merupakan gagasan yang diajukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se-Indonesia. SAMSAT dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan pajak demi kepentingan masyarakat dalam satu gedung. SAMSAT yang berada di wilayah Provinsi Aceh yaitu UPTD wilayah I Kantor Bersama SAMSAT Banda Aceh beralamat di Jl. Mr. Teuku Moh. Hasan No.7, Lamcot, Kec. Darul Imarah, Kab. Aceh Besar, Aceh, 23242. Instansi ini menangani pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

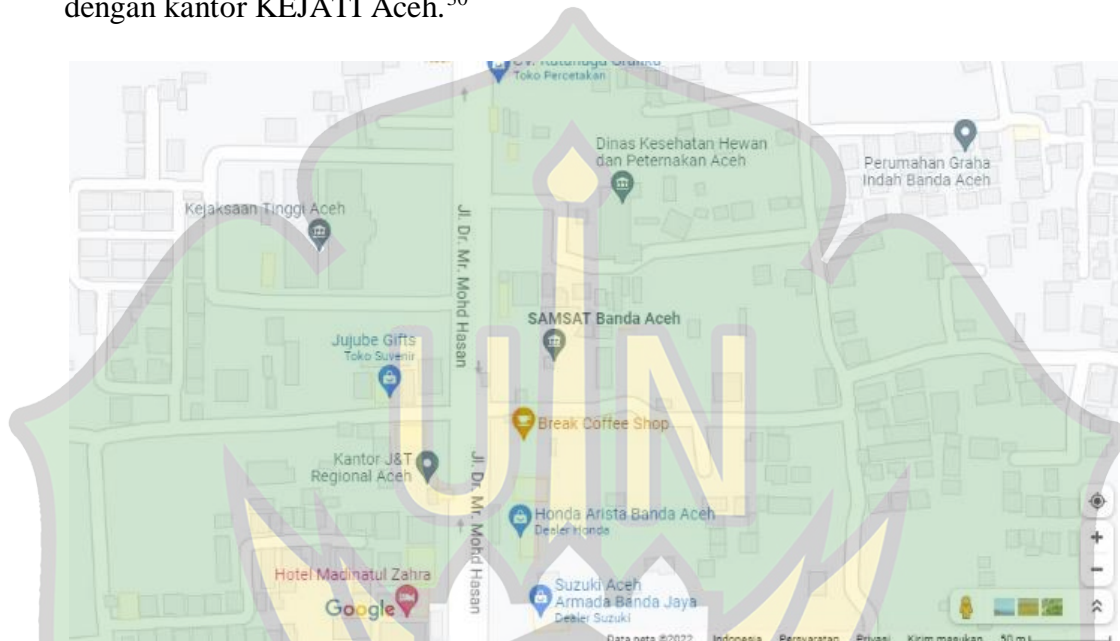
Kantor ini terdiri dari tiga bagian yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing dalam melayani pembayaran pajak. Polri memiliki fungsi sebagai penerbit STNK dan BKPB. Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan biaya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). PT. Jasa Raharja mengelola asuransi dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

## 1. Letak dan Lokasi Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh

Kantor SAMSAT kota Banda Aceh ini berlokasi di Jl. DR. Ir Muhammad Hasan (Batoh), Banda Aceh Aceh, Indonesia. Kantor ini juga berhadapan langsung dengan kantor KEJATI Aceh.<sup>30</sup>



Gambar 4.1 Letak kantor SAMSAT kota Banda Aceh  
Sumber: Google Maps, 2021

## 2. Visi, Misi dan Motto SAMSAT Banda Aceh

### a. Visi

“Terwujudnya pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan zero complain”

### b. Misi

- 1) Menyediakan pelayanan penerbitan STNK secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat yang membutuhkan dengan mengutamakan ketelitian, transparansi, keamanan dan akuntabilitas.
- 2) Menyediakan informasi mengenai pelayanan penerbitan STNK

<sup>30</sup>IDALAMAT, diakses di <https://idalamat.com/alamat/113209/samsat-kota-banda-aceh-banda-aceh-aceh>, pada 15 Januari 2022.

- 3) Melakukan upaya-upaya meningkatkan mutu layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, evaluasi sistem dan prosedur serta pengembangan pelaksanaan pelayanan (sumber daya manusia)
- 4) Memelihara arsip STNK dalam rangka mendukung ketertiban dan keamanan data.

c. Motto

“Kepuasan masyarakat adalah citra pelayanan kami”<sup>31</sup>

#### 4.1.2 Hasil Pengumpulan Data

##### 1. Dasar Hukum

Pelaksanaan pelayanan publik di SAMSAT Banda Aceh sesuai dengan Pemendagri Nomor 1 Tahun 2021 dan Peraturan Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 26 Tahun 2021. Hal ini diutarakan petugas SAMSAT Banda Aceh yang berinsial MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Semua itu udah di atur di pemendagri no 1 tahun 2021 tentang tata cara penilaian setelah itu kita membuat lagi aturan baru sesuai dengan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021. Mengenai besar biaya yang harus di bayar wajib pajak sudah diatur berdasarkan kriteria nilai jual kendaraan, bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Dan juga perhitungan PKB didasari dengan tarif progresif tingkat kepemilikan juga yang di atur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017. Untuk lebih pastinya masyarakat dapat melakukan perhitungan atau mengecek nilai pajak melalui e-samsat atau nilai yang tertera di STNK”<sup>32</sup>*

---

<sup>31</sup>Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

<sup>32</sup>Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

Penetapan biaya pajak menurut MM yang merupakan salah satu wajib pajak yang menggunakan pelayanan *Drive Thru* selama ini sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diutarakan MM dalam wawancaranya, yaitu:

*“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kepada masyarakat dan jumlah biaya PKB yang ditetapkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Selama saya melakukan pembayaran pajak tidak pernah saya lihat pemungutan liar dari petugas.”<sup>33</sup>*

Mengenai penetapan nilai PKB menurut masyarakat Aceh masih dalam kategori standar. Hal ini disampaikan wajib pajak berinisial MD yang melakukan pembayaran pajak langsung di kantor melalui wawancara, yaitu:

*“Saya rasa pajak ya sesuai, misalnya tahunnya rendah ya pajaknya rendah dan tahunnya tinggi ya agak tinggi. Laju jenis kendaraan juga pengaruhnya bisa beda-beda”<sup>34</sup>*

Wajib pajak yang berinisial NZ menunjukkan hal yang sama dengan wajib pajak lain yang melakukan pembayaran langsung di Kantor SAMSAT Banda Aceh. Biaya yang ditetapkan sesuai dan transparan. Hal ini dijelaskannya melalui wawancara, yaitu:

*“Menurut saya sudah cukup sesuai dan transparan, biayanya jelas dengan yang tertera di STNK sebelumnya.”<sup>35</sup>*

Kemudian wajib pajak yang berinisial RJ juga menyebutkan hal yang sama melalui pernyataannya yaitu:

*“saya selalu bayar di SAMSAT ini dengan jumlah yang sama, sesuai dengan yang ada di STNK”<sup>36</sup>*

<sup>33</sup> Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 23 September 2022

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>36</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

Prinsip administrasi yang diselenggarakan petugas SAMSAT Banda Aceh selama pelayanan didukung oleh pernyataan HR melalui wawancaranya, yaitu:

*“Alhamdulillah untuk biaya pembayaran pajak standar. Menurut saya untuk biaya pajak itu wajar, biayanya pun tidak terlalu berat ya wajarlah bagi masyarakat, standar. Namun saya juga harus bayar lebih tidak seperti biasanya karena denda telat bayar pajak honda selama 2 bulan. Biasanya saya bayar Rp. 249.500 karena telat 2 bulan jadinya Rp. 266.100”<sup>37</sup>*

Berdasarkan persoalan yang dialami HR mengenai PKB akibat denda sebenarnya harus diterimanya sebagai sanksi atas keterlambatan dalam membayar pajak. Sebagaimana kasus HR juga dibenarkan oleh MS petugas SAMSAT dalam wawancaranya, yaitu:

*“Jadi kalau ada wajib pajak yang telat bayar tentunya mereka akan dikenakan sanksi administrasi PKB dan SWDKLLJ karena keterlambatan dalam membayar kewajibannya. Jumlah biaya denda itu sudah diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 jadi wajib pajak akan di denda karena terlambat sebesar 2% setiap bulan, lain lagi SWDKLLJ itu tergantung hari terlambatnya”<sup>38</sup>*

Menurut EY yang merupakan salah satu wajib pajak yang menggunakan program *Drive Thru*. Baginya, perbedaan besar biaya yang harus dibayar oleh masyarakat dengan yang tertera di STNK dengan tingkat perbedaan yang kecil tidak menjadi masalah bagi masyarakat. Nilai yang ditetapkan yang sedikit berbeda dikarenakan proses penggenapan nilai pajak, sehingga kebijakan ini dapat mempersingkat waktu pelayanan karena harus mencari uang pecahan. Kemudian, jika wajib pajak membawa uang yang pas, petugas juga menerimanya dengan baik.

Hal ini diutarakan EY dalam wawancaranya, yaitu:

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021



*“Memang itu direncanakan dan sesuai dengan peraturannya dalam hal perpanjangan, dan tahun-tahun kebelakang juga seperti itu. Jadi tahun ini tidak ada kendala untuk kenaikan, masih dengan biaya lama ataupun penetapan yang lama. Kita percaya kepada petugas berdasarkan struk ataupun belangko yang telah dikembalikan kepada kita dan telah distempel dan sesuai dengan apa yang ada dibelangko itu, tekenan, cap dan sebagainya itu sesuai makanya saya puas. Saya baru kali ini nampaknya tidak ada pungli, hanya tambahan 1000 kalau memang dibelangko itu kalau ditulis misalnya 252.500 itu jadi 253.000 aja hanya ditambah karena uang pecahan aja, yang lain tidak ada.”<sup>39</sup>*

Hal yang serupa juga dialami SN saat melakukan pembayaran pajak melalui SAMSAT Keliling. Menurutnya perbedaan nilai tersebut bukan termasuk pungutan liar yang dilakukan oleh petugas, karena sebelumnya petugas juga menanyakan jumlah uang yang dimiliki SN pas. Sementara, SN tidak memiliki uang pas dan setuju dengan penggenapan nilai pajak yang dibayarnya. Hal ini disampaikan SN dalam wawancaranya yaitu:

*“Saya harus bayar pajak motor saya sebesar 198.500 tapi saya bayar terus 200.000. Perbedaan itu menurut saya wajar ya, karena untuk cari uang pecahan juga repot ya dengan banyaknya masyarakat yang bayar pajak juga. Tapi kalau ada uang pas petugas tetap meminta sesuai dengan yang tertera di STNK sih.”<sup>40</sup>*

Tidaknya kegiatan pungutan liar di lingkungan SAMSAT Kota Banda Aceh juga ditegaskan RR dalam wawancaranya, yaitu:

*“Sementara ini biaya masih logis, masih cukup terjangkau, sesuai dengan yang tertera di struk. Tentunya percaya dan semua sesuai dengan yang tercetak di STNK pembayaran pajaknya dan sejauh ini petugas tidak pernah melakukan pungli.”<sup>41</sup>*

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak EY, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 15 September 2022

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Ibu SN, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 27 Mei 2022

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak RR, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 16 September 2022

Berbeda halnya dengan AF yang melakukan pembayaran pajak melalui *action mobile* Bank Aceh setelah melakukan pengecekan nilai pajak melalui e-SAMSAT. AF harus membayar biaya administrasi saat melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Hal ini disampaikannya melalui wawancara berikut:

*“Setelah saya cek besar pajak di e-SAMSAT terus keluar jumlah pembayarannya dan melanjutkan proses pembayaran di aplikasi itu. jumlah pajaknya dan ditambah biaya admin 3000 tinggal dilanjutkan pajak terbayar. Jadi, saya tinggal ke SAMSAT terdekat untuk pengesahan STNK. Program ini cuma berlaku untuk pajak tahunan saja, pajak lima tahunan tidak bisa.”*<sup>42</sup>

Sementara RJ yang harus melakukan perpanjangan STNK atau pembayaran pajak lima tahunan harus melakukan pembayaran langsung di kantor. RJ ditetapkan biaya pajak sesuai dengan yang tertera di STNK ditambah dengan nilai administrasi perpanjangan STNK sebesar Rp. 100.000 dan pergantian TNKB Rp. 60.000 dengan jenis kendaraan bermotor sepeda motor. Hal ini disampaikan RJ melalui wawancara, yaitu:

*“Pembayaran pajaknya sesuai dengan yang tertera di STNK sama kalau ganti plat itu udah diterapkan biaya administrasi di dalam untuk kendaraan kereta dua itu 100.000 kalau mobil sekitar 200.000. Untuk jumlah harganya beda-beda tergantung kondisi kendaraan, besar biaya pajak bisa di cek di STNK dan untuk ganti plat dan perpanjang STNK bisa dilihat di spanduk yang dipajang oleh petugas kantor SAMSAT”*<sup>43</sup>

Penetapan biaya pajak lima tahunan menurut petugas MS dapat dihitung sendiri oleh masyarakat dengan melihat PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal ini disampaikan MS dalam wawancaranya, yaitu:

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak AF, salah satu wajib pajak di SAMSAT di e-SAMSAT pada Tanggal 11 September 2022

<sup>43</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

*“Penetapan besar pajak lima tahunan merupakan jumlah pajak progresif, SWDKLLJ, denda jika ada, dan biaya PNPB yang diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020. Jadi kalau untuk kereta roda dua perpanjangan STNK ditambah Rp. 100.000 untuk kendaraan roda dua atau roda tiga dan Rp. 200.000 untuk kendaraan roda empat atau lebih. Selanjutnya, biaya pergantian TNKB kendaraan roda dua atau roda tiga sebesar Rp. 60.000 dan roda empat atau lebih sebesar Rp. 100.000”*

Ketika peneliti melakukan observasi SAMSAT Kota Banda Aceh juga memajang pamflet mengenai pengurangan denda PKB akibat keterlambatan yang dilakukan wajib pajak saat membayar PKB. Persyaratan dan prosedur yang perlu dilalui oleh wajib pajak dalam mengajukan keringanan denda pajak telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012.<sup>44</sup>

## **2. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan SAMSAT Kota Banda Aceh**

Setiap pemilik kendaraan wajib melakukan pembayaran PKB tahunan dan lima tahunan. Adapun persyaratan dan prosedur layanan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

### **a. Pelayanan PKB Tahunan**

#### **1) Pelayanan PKB Tahunan Melalui Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh**

Prosedur pelayanan PKB di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh dimulai dengan registrasi, pemeriksaan berkas, pengesahan STNK, hingga pembayaran. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pendataan dan Penetapan PKB pada bagian Dispenda di SAMSAT Kota Banda Aceh yang berinisial MS, yaitu:

*“Prosedur PKB tahunan itu dimulai dengan penetapan pendataan terus melakukan verifikasi nilai pajaknya setelah itu mungkin notice pajak setelah*

<sup>44</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

*itu menyerahkan surat-surat yang didaftar ulang. Semua itu ada loketnya tiap petugasnya memang sudah duduk di loket, sudah ada. Pelayanan berlangsung cepat dan efektif karena kami bekerja sama dengan pihak Polri bagian Satlantas, Jasa Raharja dan Bank Aceh memiliki tupoksi masing-masing dalam melayani wajib pajak tepat di dalam satu gedung. Seluruh petugas bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing yang sudah dibekali pengetahuan mengenai pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan BNPB SAMSAT Banda Aceh.”<sup>45</sup>*

Kemudian MS juga melanjutkan lebih rinci mengenai prosedur pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, yaitu:

*“Prosedur pembayaran pajak dimulai dengan proses registrasi. wajib pajak wajib melakukan registrasi terlebih dahulu di loket 1 yang didampingi oleh petugas kepolisian. kemudian menyerahkan berkas, jika ada kendala bagian informasi wajib pajak dapat bertanya langsung kepada petugas sembari menyerahkan berkas. Setelah itu petugas Polri melakukan verifikasi berkas di loket 2. Jika data tersebut sesuai maka dilakukan pengesahan dan pembayaran dengan penetapan biaya sesuai dengan Peraturan Gubernur melalui Bank Aceh. Kemudian wajib pajak dapat mengambil STNK di loket penyerahan. wajib pajak dipersilahkan untuk bertanya jika mendapatkan kendala, karena tiap loket itu ada petugas yang siap melayani wajib pajak.”<sup>46</sup>*

Wajib pajak diarahkan mulai dari bagian informasi, registrasi sampai proses pengambilan. Wajib pajak yang berinisial MD juga menjelaskan hal yang sama mengenai prosedur pelayanan yang diterimanya. Hal ini diutarakannya dalam wawancara, yaitu:

*“Seperti yang bilang tadi paling lama di antrian aja sih. Saat kita di kantor kita harus ambil nomor antrian di loket informasi, di situ kita juga bisa nanyak tentang berkas kalau kurang ngerti, Jadi, sambilan antrian kan ada berkas yang masuk ke dalam itu yang bikin waktunya agak lama ada proses pemeriksaan berkas, setelah itu kita melakukan pembayaran petugas mencetak dan mengesahkan STNK. Setelah itu kita ke loket pengambilan”<sup>47</sup>*

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

Kemudian HR menambahkan pelayanan yang diterimanya bagus selama proses pembayaran PKB. Wajib pajak dapat membayar langsung melalui Bank Aceh sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK dan dirinya juga menerima bukti pembayaran berupa struk. Hal ini dijelaskannya melalui wawancara, yaitu:

*“Ketika saya masuk ke bagian administrasi, saya menyusun berkas yang diperlukan. Petugas pun langsung mengeceknya dan jika kurang langsung diberitahukan. Pembayaran dilakukan melalui Bank Aceh dan saya juga menerima struk pembayarannya dan biayanya sesuai dengan yang tertera di STNK. Jadi saya tidak perlu menunggu lama”<sup>48</sup>*

Selanjutnya apabila wajib pajak memiliki kendala dalam pemberkasan seperti wajib pajak yang berinisial MD harus memenuhi syarat tertentu. MD menjelaskan terkait prosedur dan persyaratan mempersulitnya selama membayar PKB dengan perbedaan nama yang tertera di KTP dengan nama yang tertera di STNK. Hal ini menjadi keluhan MD sebagai perwakilan masyarakat terhadap SOP yang berlaku di SAMSAT Kota Banda Aceh. MD menyampaikan keluhan tersebut dalam wawancaranya, yaitu:

*“Saya keberatan dengan prosedur yang memberatkan saya karena kereta saya nama di STNK tidak sama dengan KTP. Ya tadi yang menurut saya yang mempersulit diminta KTP asli. Karenakan tidak semua pemakai kendaraan dia beli dari baru yang pasti yang level kita sebagai penduduk kan gak semua ya ada yang levelnya rendah, menengah dan ke atas itu kan. Itu mereka ada juga yang beli kereta bekas. Harusnya itu dievaluasi kembali mengenai KTP asli. Kenapa begitu? Karena dengan tidak mempersulit itu misalnya diminta KTP asli soalnya seorang beli kereta bekas bagaimana mereka dapat menunjukkan KTP asli. Kereta bekas yang dibeli masyarakat jangan dibebankan dengan harus melakukan proses balik nama kendaraan membutuhkan banyak prosedur dan biaya lagi. Seharusnya itu dapat dievaluasi kembali”<sup>49</sup>*

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>49</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

Namun persoalan tersebut ada penyelesaiannya. Hal ini disampaikan petugas MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Jika ada berkas yang tidak lengkap maka wajib pajak diarahkan untuk melengkapi berkas persyaratan dulu. Seperti yang anda sampaikan sebelumnya jika tidak ada kesesuaian nama di KTP dengan STNK. Pihak SAMSAT sudah memberikan pilihan untuk masyarakat untuk membalik nama kendaraan melalui program BBN-KB atau masyarakat harus menambahkan surat keterangan jual beli ketika membayar pajak untuk mengambil surat kuasa.”<sup>50</sup>*

Jika tidak terdapat sinkronisasi antara KTP dan STNK maka wajib pajak dapat membayar pajak dengan menyertai syarat tambahan seperti surat kuasa. Hal ini disampaikan MD melalui wawancaranya, yaitu:

*“seperti yang saya bilang sebelumnya, saya berbeda nama di BNKB dan STNK dengan KTP. Jadi petugas memberikan kesempatan untuk saya membayar pajak, dengan syarat tambahan yang harus saya lampirkan. Menurut saya, petugas memaklumi keterbatasan keuangan saya untuk melakukan BBN-KB. Jadi saya masih bisa bayar pajak.”<sup>51</sup>*

Prinsip administrasi lainnya yang diterapkan selain bersifat transparansi adalah pembayaran pajak tidak melakukan pemungutan liar kepada wajib pajak. Selain itu, berkas dan dokumen langsung diproses dalam periode waktu yang dijanjikan, yaitu selama 30 menit untuk setiap wajib pajak. Pelayanan wajib pajak sesuai dengan nomor antrian, tanpa jasa calo. Wajib pajak dapat membayar secara pribadi atau mewakili yang disertai surat kuasa. Hal ini disampaikan petugas berinisial MS dalam wawancaranya, yaitu:

*“Petugas harus hadir di kantor sebelum jam 8.00 WIB, karena jam operasional kantor melayani wajib pajak di jam itu. wajib pajak dilayani dari awal sampai akhir dan dilayani sesuai dengan nomor antrian waktu udah diserahkan berkas. Setiap loket ada petugas masing-masing yang akan*

<sup>50</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>51</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

*mendampingi wajib pajak. Petugas cukup disiplin, tapi kalau ada kosong ada kerjasama antar petugas, karena kita menyisip dan membantu dimana yang kosong kita ganti orangnya atau rolling. Kita juga menjaga keamanan dan kenyamanan wajib pajak. Keamanan udah ada disitu pihak polisi dan satpam dari intansi kami. Namun saat ini kan lagi pandemi wajib pajak prosedur pelayanan pajak diiringi dengan protokol kesehatan dengan menjaga jarak dan menggunakan masker. wajib pajak yang tidak menggunakan masker dari awal tidak diizinkan dan memintanya untuk mencari dan memakai masker terlebih dulu”<sup>52</sup>*

Permasalahan mengenai ketidaksesuaian data diri wajib pajak dan STNK sebenarnya pemerintah telah memberikan solusi sesuai SOP kerja SAMSAT Kota Banda Aceh terhadap kendala dalam persyaratan melalui program BBN-KB. Selain pelaksanaan SOP proses pelayanan pajak, SAMSAT juga melaksanakan instruksi dari terusan Surat Edaran Presiden mengenai *physical distancing* dalam pelaksanaan pelayanan. Hal ini disampaikan petugas yang berinisial MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Saat ini kan lagi pandemi prosedur pelayanan pajak wajib pajak diiringi dengan protokol kesehatan dengan menjaga jarak dan menggunakan masker. Wajib pajak yang tidak menggunakan masker dari awal tidak diizinkan dan memintanya untuk mencari dan memakai masker terlebih dulu”<sup>53</sup>*

## **2) Pelayanan PKB Tahunan Melalui SAMSAT Drive Thru**

SAMSAT Kota Banda Aceh juga memperluas program pelayanan PKB kepada masyarakat di luar kantor yaitu SAMSAT *Drive Thru*. Pembayaran dilakukan dalam satu kali antrian pada loket yang sama. Prosedur dan persyaratannya cukup praktis, jelas dan mudah. Hal ini disampaikan oleh petugas SAMSAT Banda Aceh berinisial RA, yaitu:

<sup>52</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>53</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

*“Kami dapat mengakses data wajib pajak dengan cepat melalui internet. Jadi ketika data itu tepat, proses pengesahan lebih cepat dan jadinya kan menghemat waktu wajib pajak. Nah, apalagi yang di Drive Thru yang diminta KTP asli dan STNK. Karena data tersimpan di server kami. Drive Thru antri tanpa harus turun dari motor atau masuk ke dalam kantor. Pembayaran langsung dilakukan dalam satu loket. Wajib pajak tinggal menyerahkan syarat, petugas langsung melakukan entri data, verifikasi berkas, pengesahan, dan pembayaran di satu loket. wajib pajak hanya perlu menyerahkan KTP asli dan STNK dan uang dengan jumlah PKB tahunan miliknya setelah saya verifikasi”<sup>54</sup>*

Penyataan petugas sebelumnya juga didukung oleh salah satu wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui *Drive Thru*. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial NZ melalui wawancaranya, yaitu:

*“Kita tinggal antri dan semua proses dilakukan dalam satu loket, penyerahan berkas, pengesahan, bayar dan diambil di loket itu juga petugas langsung minta berkas seperti STNK dan KTP asli, setelah mereka pemeriksaan data dan mengecek biaya pajak, mereka langsung kasih tahu biayanya. Ketika saya bayar mereka proses, gak lama petugas kasih balek STNK yang sudah disahkan”<sup>55</sup>*

Hal ini didukung oleh MM seorang wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui *Drive Thru*. Hal ini diutarakan MM dalam wawancaranya, yaitu:

*“Program yang saya gunakan untuk membayar pajak di Drive Thru di depan kantor SAMSAT, program ini berlaku untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. Maksud dari itu kita tidak perlu turun dan masuk ke gedung. Kita cukup bayar di atas kendaraan kita masing-masing dengan persyaratan yang telah diajukan atau diberikan oleh SAMSAT itu jelas, sehingga kita tidak perlu turun dari kendaraan kita melalui antrian. Pelayanan drive thru menurut saya lebih mudah, efisien dan efektif. Karena kita tidak perlu mengantri cukup lama dengan persyaratan yang berbeda mungkin dalam pembayaran pajak dengan melalui drive thru. Selama saya melakukan pembayaran pajak di drive thru cukup jelas ya persyaratan dan pengarahan dari SAMSAT jelas sesuai dengan SOP, kemana kita harus tuju dan berkas-*

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Bapak RA, petugas SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 26 Desember 2022

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021



*berkas apa yang perlu kita lengkapi sesuai persyaratan yang ditetapkan jelas. Persyaratan yang harus saya penuhi dalam pembayaran pajak dengan STNK dan KTP asli saya sebagai pemilik kendaraan.”<sup>56</sup>*

Pembayaran PKB melalui SAMSAT *Drive Thru*, mempermudah wajib pajak dapat membayar langsung setelah menyerahkan persyaratan dan petugas langsung mengesahkan PKB miliknya dalam satu loket. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial NZ, yaitu:

*“setelah saya serahkan berkas, bayarnya langsung di situ ya. Saya bayar sesuai harga di STNK”<sup>57</sup>*

Kemudahan akses dan kehandalan program ini memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB melalui *Drive Thru*. Salah satu wajib pajak yang menggunakan program ini berinisial EY menunjukkan kepuasannya terhadap program ini melalui wawancara berikut:

*“Program SAMSAT Drive Thru, jadi saat masa bayar pajak, saya harus ke sini untuk bayar pajak dan kebetulan saya sering bayar di Drive Thru kalau bayar pajak tahunan. Antrian perlu, karena kalau ramai kan perlu antrian, satu persatu masyarakat yang membayar pajak. Selama antri pun tidak ada kendala apa-apa. Berjalan lancar, itu yang masyarakat idamkan. Karena diluar lebih cepat, kalau di dalam lebih banyak lagi antriannya, udah itu di luar karena memang ruang terbuka jadi lebih nyaman. Prosedurnya yang seperti biasa karena sesudah kita sampai langsung kita berikan STNK untuk diperpanjangkan pajaknya atau distempel STNK-nya. Persyaratan hanya KTP asli dan STNK dengan orang yang membayarnya harus sesuai.”<sup>58</sup>*

Kemudian wajib pajak lainnya berinisial MW juga menunjukkan kepuasan yang sama, dikarenakan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, praktis dan

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 23 September 2022

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bapak EY, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 15 September 2022

tindakan petugas saat melayani juga bagus. Hal ini diutarakannya dalam wawancara berikut:

*“Syarat yang dibutuhkan hanya STNK dan KTP asli dengan nama saya, prosedurnya juga jelas, harus dibayar langsung oleh pemilik sendiri, jadi pembayaran gak bisa diwakili.”<sup>59</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh RR yang sering melakukan pembayaran melalui *Drive Thru* dengan waktu pelayanan kurang lebih 10 menit tanpa kendala apapun. Hal ini disampaikannya dalam wawancara berikut:

*“Di drive thru saya bisa langsung membayarnya di atas kendaraan tanpa harus turun dan parkir terlebih dahulu. Prosedurnya sudah sesuai SOP, prosesnya ringkas, cukup bagus. Saya cuma perlu siapin persyaratan aja, cukup STNK dan KTP asli pemilik dan saya bayar langsung sendiri, dan itu langsung selesai dalam sekali antrian. Saya tidak menghadapi kendala apapun, sudah beberapa kali saya bayar disini belum ada.”<sup>60</sup>*

Program *Drive Thru* juga memiliki keterbatasan akses oleh masyarakat dari segi persyaratan dan jenis PKB tahunan yang dilakukan. Hal ini dikeluhkan wajib pajak berinisial MD melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya gak bisa bayar melalui Drive Thru. Saya tidak memenuhi persyaratan dengan nama yang sama di KTP dan STNK. Jadi saya. yah harus bayar ke kantornya. Kalau SAMSAT keliling bisa saja sih. Cuma ya kalau lagi sempat ke sini, saya bayar ke kantornya.”<sup>61</sup>*

Salah satu wajib pajak yang tidak mendapatkan akses pelayanan SAMSAT *Drive Thru* adalah RM yang memilih membayar melalui SAMSAT Keliling karena

<sup>59</sup> Wawancara dengan Bapak MW, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 15 September 2022

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak RR, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 16 September 2022

<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

tidak memenuhi persyaratan. Hal ini disampaikan RM melalui wawancaranya, yaitu:

*“Drive Thru kan gak perlu berkas fotocopy hanya saja diperlukan KTP asli dan STNK asli. Petugas bisa langsung mengeceknya melalui aplikasi check pembayaran. Setelah itu langsung menyerahkan biaya yang tertera. Saya nggak bisa bayar karena kendaraan saya atas nama ayah saya”<sup>62</sup>*

Selain itu kendala yang dialami petugas sebenarnya adalah kekurangan staf dan kendala gangguan server akibat akses internet yang terkadang bermasalah. Gangguan ini mengakibatkan waktu tersita selama proses validasi data yang dilakukan petugas. Hal ini disampaikan MM dalam wawancara berikut:

*“Menurut saya kendala yang dihadapi masyarakat dengan antrian yang sangat panjang antara roda dua dengan roda empat itu tidak dipisahkan itu sangat kurang efektif karena kita akan antrian cukup lama. Kendala mungkin lebih ke proses dalam pelayanan agak lambat karena gangguan internet, selain itu drive thru cuma bisa bayar pajak tahunan saja. Ketika overload petugas mungkin agak susah menghandle atau melayani masyarakat dengan sangat bagus, karena mereka keterbatasan SDM juga.”<sup>63</sup>*

Selebihnya, menurut NZ kendala yang dihadapinya selama proses pembayaran di PKB adalah faktor lingkungan. Hal ini disampaikan NZ melalui wawancara bersamanya, yaitu:

*“Kendala tidak terlalu signifikan palingan yang berpengaruh kalau cuacanya aja terlalu panas atau bahkan sedang hujan. Pelayanan yang diberikan lancar dan antriannya juga sedikit.”<sup>64</sup>*

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 23 September 2022

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 26 Oktober 2021

### 3) Pelayanan PKB Tahunan Melalui SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling disediakan untuk mempermudah masyarakat selama membayar pajak. Di samping melakukan pekerjaan hari, wajib pajak juga dapat membayar pajak. Masyarakat harus memenuhi persyaratan STNK dan KTP asli sebagai syarat verifikasi data ranmor. Prosedur pembayarannya dilakukan di mobil SAMSAT Keliling. Hal ini diutarakan salah satu petugas SAMSAT Keliling yang berinisial MK dalam wawancara berikut:

*“Bayar pajak melalui program ini atau samsat keliling itu dilakukan di atas mobil minibus yang dilengkapi dengan fasilitas pembayaran PKB. Masyarakat cukup menyerahkan syarat seperti STNK asli dan KTP. Selanjutnya petugas akan melakukan entri data dan melakukan verifikasi. Saya akan meminta masyarakat untuk membayar sesuai dengan PKB nya yang tertera di database. Setelah itu petugas melakukan pengesahan dan terakhir baru diserahkan”<sup>65</sup>*

Hal ini disampaikan wajib pajak berinisial RM yang melakukan pembayaran PKB melalui SAMSAT Keliling dalam wawancaranya, yaitu:

*“Syarat yang diperlukan untuk pembayaran pajak cukup mudah, hanya membutuhkan fotocopy KTP dan STNK asli”. Saya bayar melalui SAMSAT Keliling, bukan sengaja sih. Secara kebetulan saya lagi di daerah itu, jadi sekalian saya bayar terus. Kalau di samsat keliling perlu berkas fotocopy. yang dimobil ini di pasar Aceh. Seperti saya STNK nama ayah, jadi gak perlu pakek KTP orang itu. Akan tetapi jika di Drive Thru yang di SAMSAT harus orang langsung kalau di kantor. Saya bayar sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK. Saya bayar langsung ke mobil tersebut.”<sup>66</sup>*

Pernyataan wajib pajak tersebut juga didukung oleh SN yang melakukan pembayaran PKB melalui SAMSAT keliling. Hal ini diutarakan SN melalui wawancaranya, yaitu:

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak MK, salah satu petugas SAMSAT Keliling pada Tanggal 26 Desember 2022

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

*“Saya sebenarnya berasal dari kabupaten lain, jadi saat jatuh tempo saya bayar di SAMSAT Keliling. Saya pikir mending bayar disini untuk pertama kali, proses pembayarannya cuma fotocopy KTP dan fotocopy STNK. Habis itu petugasnya langsung ngecek biaya yang wajib saya bayar, setelah saya bayar diserahkan STNK yang udah disahkan”<sup>67</sup>*

SN juga menambahkan bahwa pembayaran pajak melalui SAMSAT keliling cukup transparan. Biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang tertera di STNK. Kemudian SN juga melakukan validasi besar nilai PKB melalui *website* e-SAMSAT Provinsi Aceh. Hal ini ditambahkan SN dalam wawancara berikut:

*“Pembayaran disini sesuai dan akuntabel ya, dibandingkan saat saya bayar di SAMSAT diluar Kota Banda Aceh dengan perbedaan biaya pajak dengan yang tertera di STNK relatif besar pada tahun-tahun sebelumnya. Dulu saya gak paham perhitungan biaya pajaknya, sekarang saya tahu bisa cek di web e-samsat. Jadi website ini mempermudah masyarakat Aceh dalam menghitung besar pajak”<sup>68</sup>*

Pembayaran PKB melalui SAMSAT keliling cukup akuntabel, dikarenakan pembayarannya sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK disertai dengan bukti pembayarannya. Perbedaan biaya pajak yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dikarenakan keterbatasan uang pecahan yang akan memakan waktu relatif lama untuk pelayanan, sehingga petugas meminta izin kepada wajib pajak untuk menetapkan biaya pajak dengan nilai genap. Kebijakan yang ditetapkan petugas mengenai hal ini bagi masyarakat sama sekali tidak keberatan. Namun petugas juga tidak menutup kemungkinan untuk memberitahukan kepada wajib pajak agar membayar dengan jumlah uang yang pas.

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu SN, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 27 Mei 2022

<sup>68</sup> Wawancara dengan Bapak Ibu SN, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 27 Mei 2022

#### 4) Pelayanan PKB Tahunan Melalui e-SAMSAT

Masyarakat Aceh dapat mengakses informasi mengenai besaran pajak yang harus dibayar melalui website yang dikelola oleh pihak SAMSAT. Peneliti melakukan observasi mengenai program layanan ini. *Website* ini berisi mengenai informasi PKB, mulai dari total biaya serta persyaratan yang dibutuhkan. Wajib pajak dapat mengakses *website*-nya di <https://esamsat.acehprov.go.id/>.<sup>69</sup> Hal yang sama juga dinyatakan oleh petugas MS yang disampaikan dalam wawancaranya, yaitu:

*“secara digital wajib pajak dapat mengakses website e-samsat.acehprov.go.id. wajib pajak dapat mengakses besar biaya PKB tahunan yang perlu dibayarkan. Nanti di website itu wajib pajak mendapatkan kode invoice untuk bayar melalui Bank Aceh, bisa pakek ATM, Teller atau m-banking seperti aplikasi Action. Pengesahannya wajib pajak bisa ke kantor atau SAMSAT Keliling terdekat untuk pengesahan dengan membawa e-KTP asli pemilik kendaraan dan STNK dengan nama yang sama. Keterbatasan program ini hanya berlaku untuk pembayaran PKB tahunan saja, tidak untuk pembayaran PKB lima tahunan”*<sup>70</sup>

Pembayaran melalui website ini dituju untuk memperoleh kode *invoice* dalam membayar PKB. Akses ini hanya melayani besar nilai PKB yang harus dibayarkan dan kode *invoice* sebagai kode transaksi pembayaran PKB. Adapun cara pembayaran melalui Bank Aceh yang dapat dilakukan oleh masyarakat melalui Teller, ATM atau *m-banking* yaitu melalui Aplikasi *Action*.

##### a) Pembayaran Via *Teller*

<sup>69</sup> Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

Kunjungi <https://e-samsat.acehprov.go.id/>. Proses pengambilan kode bayar, input data kendaraan dan NIK e-KTP pemilik. Selanjutnya, wajib pajak mengisi slip pembayaran SAMSAT dan melakukan pembayaran di *teller* Bank Aceh. Setelah melakukan pembayaran, *teller* akan memberikan Bukti Pembayaran yang telah divalidasi dan ditandatangani oleh *teller* Bank Aceh. Tukarkan Bukti Pembayaran dengan *notice* pajak (TBPKP) dan pengesahan STNK (paraf) di SAMSAT terdekat.

b) Pembayaran Via ATM

Kunjungi <https://e-samsat.acehprov.go.id/>. Proses pengambilan kode bayar, input data kendaraan dan NIK e-KTP pemilik. Setelah pembayaran berhasil, mesin ATM mengeluarkan Struk Bukti Pembayaran. Tukarkan Bukti Pembayaran dengan *notice* pajak (TBPKP) dan pengesahan STNK (paraf) di SAMSAT terdekat

c) Pembayaran Via Aplikasi *Action Mobile*.

Kunjungi <https://e-samsat.acehprov.go.id/>. Proses pengambilan kode bayar, input data kendaraan dan NIK e-KTP pemilik. Bayar melalui aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh. Tunjukkan bukti bayar pada aplikasi *action* saat pendaftaran/pengesahan STNK di SAMSAT terdekat.<sup>71</sup>

Salah satu wajib pajak yang berinisial AF melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi *mobile action*, kemudian melakukan pengesahan di SAMSAT keliling. Adapun prosedur pembayaran yang dilakukan terdapat dalam hasil wawancara berikut:

*“Saya bayar melalui aplikasi action bank Aceh karena mudah ya, kita gak perlu ngantri cukup lama, karena tinggal pengesahan STNK aja. Awalnya,*

<sup>71</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

*saya buka dulu web e-samsat provinsi aceh, terus diminta isi nomor polisi kek angka dan nomor serinya, terus NIK, nomor rangka honda. Jadi nanti keluar kode pembayarannya, ya tinggal dibuka aplikasi action bank Aceh, nanti ada sendiri pilihan menu pajak dan retribusi, terus pilih samsat aceh, masukan kode pembayaran, dan tinggal bayar aja sesuai yang tertera diaplikasi itu. Setelah proses pembayaran, saya ke SAMSAT keliling untuk pengesahan, jadi saya nampakin lah bukti bayarnya yang ada diaplikasi Action, jadi petugas meminta STNK dan KTP asli untuk validasi dan menstempel STNK saya dan diserahkan kembali”<sup>72</sup>*

Setelah wajib pajak melalui proses pembayaran melalui *teller*, ATM atau aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh. Selanjutnya, wajib pajak harus melakukan pendaftaran atau pengesahan STNK di SAMSAT terdekat, yaitu pada kantor SAMSAT atau melalui SAMSAT Keliling. Wajib pajak harus menyerahkan bukti pembayaran, baik melalui aplikasi *Action Mobile*, struk ATM, ataupun struk dari *teller* disertai dengan e-KTP asli pemilik kendaraan sebagai proses validasi data oleh pihak petugas sebelum proses pengesahan (paraf) STNK.

##### **5) Pelayanan PKB Tahunan Melalui Aplikasi Signal**

SAMSAT Kota Banda Aceh memperluas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang membantu kemudahan akses bagi wajib pajak selain mengunjungi langsung kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Model teknologi ini mendukung proses *input* dan *output* data PKB yang dilakukan melalui *database* yang tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

*“Ada juga ini aplikasi Signal, jadi masyarakat cuma perlu pengesahan STNK dengan barcode gitu. Jadi barcode nanti ditempel di kolom STNK. Syaratnya mudah juga cuma NIK KTP harus sama dengan STNK atau masih dalam satu KK. Tapi aplikasi ini jarang yang bayar, karena masyarakat yang awam dengan teknologi lebih suka langsung ke kantor”<sup>73</sup>*

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak AF, salah satu wajib pajak di SAMSAT di e-SAMSAT pada Tanggal 11 September 2022

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021



Proses pembayaran melalui aplikasi Signal, masyarakat dapat mengakses website <https://samsatdigital.id/tutorial> untuk melihat tutorial pembayarannya. Sebelum melakukan pembayaran wajib pajak perlu melakukan registrasi akun pada aplikasi tersebut.

#### **b. Pelayanan PKB Lima Tahunan**

Prosedur pelayanan PKB 5 tahunan sama halnya dengan pajak tahunan. Perbedaannya terdapat prosedur tambahan mengenai pengecekan fisik kendaraan bermotor. Pelayanan PKB 5 tahunan hanya diperoleh melalui pembayaran di kantor SAMSAT langsung. Hal ini disampaikan MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Bayar pajak 5 tahun perlu ganti STNK dan TNKB. Jadi kendaraannya perlu digesek terlebih dulu untuk pengecekan fisik kendaraan yang terdapat dalam persyaratannya. Kendaraan itu harus kembali ke SAMSAT Kabupaten/kota asal untuk dicek ulang fisik kendaraan, serta Registrasi dan Identifikasi (Regident) pengoperasian ranmor oleh petugas kepolisian guna perpanjangan dan pembaruan legitimasi Ranmor.”<sup>74</sup>*

SOP pembayaran PKB lima tahunan lebih rinci dijelaskan oleh wajib pajak berinisial RM dalam wawancaranya, yaitu:

*“untuk bayar pajak 5 tahunan itu gak bisa di SAMSAT keliling, karena kalau stemple pengesahan STNK itu penuh. Jadi perlu ganti STNK dan TNKB. Pergantian STNK dan TNKB itu harus bayar ke kantor SAMSAT asal di mana kendaraan saya terdaftar. Jadi saya harus ke kantor SAMSAT Tapak Tuan, kalau di Banda nggak bisa. Tapi untuk gesek platnya bisa di Banda. Tapi nomor itu nanti dikirim ke kantor SAMSAT Tapak Tuan. Jadi STNK dan TNKB diganti langsung di SAMSAT asal. Setelah dibayar kan udah diganti STNK-nya bisa diambil di hari itu. Kalau BL itu lama siapnya berbulan-bulan, karena mereka butuh waktu cetak dulu. Karena dibuatnya di pusat dan plat itu dari kota banda Aceh dan proses transfer inilah yang membutuhkan*

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

*waktu yang lama. Walaupun plat belum selesai namun jaminan saya di STNK mengenai pajak 5 tahunan ada.”<sup>75</sup>*

Mengenai persyaratan yang dibutuhkan yaitu pengecekan fisik kendaraan juga diutarakan oleh RJ melalui wawancaranya, yaitu:

*“Kalau pajak 5 tahunan saya selalu bayar di kantor. Prosedurnya ya seperti bayar pajak tahunan juga, bedanya kalau pajak 5 tahunan STNK kita diganti dan butuh proses tambahan, kendaraan harus cek fisik lebih dulu sebelum daftar. Disitu ada petugasnya kok. Setelah itu, kita tinggal ngumpulin berkas dan tunggu antrian. Lain sama seperti proses pajak tahunan juga. STNK bisa kita ambil di hari itu juga. Kalau untuk pergantian plat biasanya harus kita ambil minggu depannya”<sup>76</sup>*

Pembayaran pajak lima tahunan tidak berlaku untuk program *drive thru*. Hal ini dikarenakan pada *drive thru* tidak menyediakan fasilitas pengecekan ranmor dan akses data nomor resident ranmor hanya terdapat pada SAMSAT tempat pertama ranmor terdaftar. Hal ini dijelaskan oleh RA yaitu petugas SAMSAT *Drive Thru* dalam wawancara berikut:

*“di drive thru masyarakat tidak bisa melakukan pembayaran PKB 5 tahunan. Jadi pembaruan STNK cuma bisa dilakukan di SAMSAT pertama ranmornya terdaftar. Sehubungan dengan prosedur yang berlaku, jadi drive thru tidak menyediakan fasilitas pembayaran pajak 5 tahunan”.<sup>77</sup>*

Namun, di samping keunggulan *Drive Thru*, program ini juga memiliki kelemahan yang ditandai dengan keterbatasan akses bagi wajib pajak yang melaksanakan pembayaran PKB lima tahunan. Hal ini disampaikan HR melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya bayar pajak di kantor SAMSAT karena pajak yang saya bayarkan adalah pajak lima tahun. Jadi motor saya perlu digesek untuk mengecek*

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak RA, petugas SAMSAT *Drive Thru* pada Tanggal 26 Desember 2022

*nomor. Biasanya saya bayar di Drive Thru dan kebetulan saya bisa bayar pajak tahunan disitu karena nama pemilik kereta atas nama saya. Jadinya gampang, gak ribet dan cepat siap. Untuk kali ini saya nggak bisa”<sup>78</sup>*

Menurut pengakuan NZ yang melakukan pembayaran PKB tahunan di *Drive Thru* juga menunjukkan hal yang sama. Program ini hanya berlaku untuk PKB tahunan dan tidak untuk PKB lima tahunan, sehingga pembayaran PKB lima tahunan NZ selalu melakukannya di kantor SAMSAT tempat kendaraan bermotornya terdaftar. Hal ini disampaikan NZ dalam wawancara berikut:

*“Bayar di Drive Thru lumayan cepat. Cuma kurangnya itu kalau pajak 5 tahun tidak bisa, karena perlu pengecekan mesin kereta. Jadi pajak 5 tahun harus bayar langsung ke kantor tempat kendaraan saya terdaftar”<sup>79</sup>*

Berdasarkan wawancara sebelumnya PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan pada SAMSAT yang terdaftar BNKB. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial NZ melalui wawancaranya, yaitu:

*“Saya sering bayar pajak tahunan di drive thru, tapi kalau pajak 5 tahun saya bayar langsung ke kantornya, karena nggak bisa dicek fisik kendaraannya.”<sup>80</sup>*

Prosedur dan persyaratan yang ditentukan tersebut menyebabkan akses wajib pajak mendapatkan pelayanan tersebut cukup terbatas. Pergantian STNK dan TNKB hanya dapat dilakukan pada SAMSAT wilayah asal pendaftaran PKB dan menyediakan fasilitas pengecekan fisik.

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

### 3. Waktu Pelayanan

#### a. Waktu Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh

Waktu pelayanan yang diberikan cukup cepat dengan sistem antrian, di mana wajib pajak membayar pajak hanya dalam waktu 30-35 menit. Pelayanan PKB tahunan di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh dimulai dengan registrasi, pemeriksaan berkas, pengesahan STNK, berlangsung dalam rentang waktu 20-30 menit. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) Pendataan dan Penetapan PKB pada bagian Dispenda di SAMSAT Kota Banda Aceh yang berinisial MS, yaitu:

*“Waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang kita tetapkan itu 30 menit untuk melayani setiap wajib pajak. Paling cepat berkisar antara 20-30 menit mulai dari proses registasi, pengesahan sampai pembayaran”<sup>81</sup>*

Petugas MS menjelaskan lebih rinci mengenai waktu yang dibutuhkan dan proses pelayanan PKB yang harus dilalui wajib pajak selama pelayanan disampaikannya dalam wawancara berikut:

*“Pembayaran pajak biasa setiap wajib pajak dilayani maksimal 30 menit seperti yang saya jelaskan sebelumnya. Petugas banyak membutuhkan waktu dalam melakukan verifikasi data. Namun proses antrian dilakukan bergiliran. Setiap wajib pajak yang melewati pertahap akan diikuti oleh wajib pajak lain. Jadi setiap tahapan proses petugas selalu melayani wajib pajak. Misal nih, anda melakukan registrasi kemudian dipindahkan ke tahap verifikasi, maka petugas akan melayani wajib pajak lain pada bagian registrasi”.*

Pernyataan petugas ini didukung oleh wajib pajak berinisial MD, yaitu:

*“Untuk pajak tahunan kurang lebih perlu waktu 30 menit. Yang menghabiskan waktu itu ketika kita ambil nomor antrian dan kita harus antri dan ramai itu antri. jadi kalau ramai kita harus nunggu dulu sesuai antrian. Cuma kalau dilayani setiap orangnya paling lama tetap 30 menit.*

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

*Sambil antrian kan ada berkas yang masuk ke dalam itu yang bikin waktunya agak lama ada proses pemeriksaan berkas”.*<sup>82</sup>

Kemudian wajib pajak berinisial RJ lainnya yang melakukan pembayaran PKB di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh juga menyatakan hal yang sama, waktu pelayanan tidak lama dan bergantung pada jumlah wajib pajak. Hal ini diutarakannya melalui wawancaranya, yaitu:

*“Kalau pajak tahunan itu kita gak lama ya. Itu tergantung keramaian orang yang datangnya. Kalau misalnya lagi ramai itu saya dari pagi sampe sore siap. Tapi kalau lagi sepi sorenya sudah bisa diambil STNK. Tapi kalau pajak lima tahunan perlu pengecekan ranmor jadi perlu tambahan waktu untuk antri cek ranmor selebihnya sama aja. Besoknya ambil STNK minggu depannya ambil plat.”*<sup>83</sup>

Proses pembayaran pajak lima tahunan dimulai dari proses kepengurusan administrasi pengecekan resident ranmor. Selanjutnya, sama halnya dengan pembayaran pajak tahunan akan tetapi disertai dengan bukti cek fisik ranmor dan BPKB. Setelah itu, baru melakukan registrasi, pemeriksaan berkas, pengesahan STNK, hingga pembayaran melalui loket bank yang terdapat dalam satu gedung SAMSAT Banda Aceh layaknya pembayaran PKB tahunan. Menurut pernyataan salah satu karyawan SAMSAT Banda Aceh berinisial MS bagian Dispenda, yaitu:

*“Pertama wajib pajak itu datang ke bagian informasi, setelah itu menyerahkan berkas yang akan diproses itu seperti roda 4 dan roda 2 kemudian ada yang tahunan dan 5 tahunan. Waktu pelayanan cukup cepat berkisar antara 20-30 menit mulai dari proses registasi, pengesahan sampai pembayaran untuk pelayanan tahunan dan lima tahun sama saja. Akan tetapi, untuk pajak lima tahun itu perlu waktu untuk cek fisik kendaraan lagi, dan biasanya gak lama Cuma 5-10 menit selesai, tapi*

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>83</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

*tergantung antrian juga ya. Jadi bagian pengecekan ranmor itu dibawah wewenang petugas kepolisian.”<sup>84</sup>*

#### **b. Waktu Pelayanan di Kantor SAMSAT Drive Thru**

SAMSAT Kota Banda Aceh juga memperluas program pelayanan PKB kepada masyarakat di luar kantor yaitu SAMSAT *Drive Thru*. Pelaksanaan pelayanan PKB melalui program ini membutuhkan waktu maksimal 15 menit. Hal ini disampaikan oleh petugas SAMSAT Banda Aceh berinisial MS, yaitu:

*“prioritas kami adalah memberikan kepuasan bagi masyarakat selama pelayanan. Saat ini, dengan teknologi kami dapat mengakses data melalui internet. Kami dapat mengakses data wajib pajak dengan cepat melalui internet. Jadi ketika data itu tepat, proses pengesahan lebih cepat dan jadinya kan menghemat waktu wajib pajak. Pelayanan berlangsung selama 10-15 menit setiap wajib pajak”<sup>85</sup>*

Menurut RA yang merupakan petugas SAMSAT *Drive Thru* menjelaskan hal yang serupa di mana pembayaran pajak tahunan melalui *Drive Thru* berlangsung pada satu loket dan waktu yang relatif cepat. Hal ini disampaikan bapak RA yang merupakan salah satu petugas SAMSAT *Drive Thru* dalam wawancaranya, yaitu:

*“pelayanan berlangsung selama 10 menit, karena prosedur dan persyaratannya yang mudah. Wajib pajak cuma perlu melakukan transaksi dalam satu kali antrian”<sup>86</sup>*

<sup>84</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>85</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>86</sup> Wawancara dengan Bapak RA, petugas SAMSAT *Drive Thru* pada Tanggal 26 Desember 2022

Penyataan petugas sebelumnya juga didukung oleh salah satu wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui *Drive Thru*. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial NZ melalui wawancaranya, yaitu:

*“Untuk pajak tahunan kurang lebih 10 menit. Waktu yang cukup singkat ini mendorong minat saya untuk melakukan pembayaran pajak melalui Drive Thru. Saya sering bayar pajaknya melalui Drive Thru karena lumayan cepat dan berkasnya gak susah.”*<sup>87</sup>

Pembayaran pajak melalui *Drive Thru* hanya membutuhkan waktu 10-15 menit selama proses pembayaran pajak tahunan. Hal ini berdasarkan pernyataan wajib pajak berinisial RH, yaitu:

*“Untuk pajak tahunan kurang lebih 10 menit. Waktu yang cukup singkat ini mendorong minat saya untuk melakukan pembayaran pajak melalui drive thru.”*<sup>88</sup>

Kemudian wajib pajak lainnya berinisial MW juga menunjukkan kepuasan yang sama, dikarenakan pelayanan dapat dilakukan dengan cepas, praktis dan tindakan petugas saat melayani juga bagus. Hal ini diutarakannya dalam wawancara berikut:

*“Drive Thru, ini lebih cepat dan praktis dan pelayanannya bagus.”*<sup>89</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh RR yang sering melakukan pembayaran melalui *Drive Thru* dengan waktu pelayanan kurang lebih 10 menit tanpa kendala apapun. Hal ini disampaikannya dalam wawancara berikut:

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>88</sup> Wawancara dengan Bapak RH, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>89</sup> Wawancara dengan Bapak MW, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 15 September 2022

*“Saya menggunakan program Drive Thru karena prosesnya lebih cepat, lebih ringkas, antrian sebentar gak lebih dari 10 menit..”<sup>90</sup>*

### **c. Waktu Pelayanan di Kantor SAMSAT Keliling**

Selain pembayaran pajak di kantor SAMSAT Banda Aceh langsung, wajib pajak juga dapat membayar pajak melalui SAMSAT Keliling. Hal ini diutarakan petugas inisial MS dalam wawancaranya, yaitu:

*“Setiap program tersebut memiliki kelebihan masing-masing di mana SAMSAT keliling lebih memudahkan masyarakat karena nggak harus ke kantor, efektif dan efisien. Waktu pelayanannya juga cepat, tidak sampai 15 menit”<sup>91</sup>*

Wajib pajak lainnya yang berinisial SN juga menyatakan hal yang sama, di mana pembayaran berlangsung tidak lebih dari 15 menit. Hal ini diutarakan SN dalam wawancaranya, yaitu:

*“saya bayar pajak di sini gak lebih dari 15 menit setelah saya serahkan berkas persyaratannya”<sup>92</sup>*

RM melakukan pembayaran PKB di SAMSAT Keliling selama ini tidak memiliki kendala dengan perbedaan nama di STNK dan KTP. Prosedur pembayaran PKB melalui SAMSAT Keliling berjalan dengan lancar. SAMSAT Keliling pembayaran PKB tahunan berlangsung sekitar 15-20 menit. Hal ini sesuai dengan pernyataan RM yang menggunakan program tersebut, yaitu:

*“Untuk pembayaran pajak di SAMSAT Keliling hanya sekitar 15-20 menit. Kalau BL itu lama siapnya berbulan-bulan, karena mereka butuh waktu cetak dulu. Karena dibuatnya di pusat dan plat itu dari kota banda Aceh dan proses transfer inilah yang membutuhkan waktu yang lama. Walaupun*

<sup>90</sup> Wawancara dengan Bapak RR, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 16 September 2022

<sup>91</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>92</sup> Wawancara dengan Ibu SN, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 27 Mei 2022



*plat belum selesai namun jaminan saya di STNK mengenai pajak 5 tahunan ada.”<sup>93</sup>*

#### **4. Kompetensi Petugas**

##### **a. Kompetensi Petugas Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh**

Petugas bekerja secara profesional dengan menunjukkan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan bidang tugasnya. Peningkatan kualitas kinerja petugas SAMSAT Kota Banda Aceh dikembangkan melalui program BIMTEK. Hal ini dinyatakan petugas berinisial MS, yaitu:

*“Biasanya diundang sama badan untuk SDM, apa itu pemateri, Bimtek atau pelatihan yang ditawarkan ke instansi dan kami hanya menjalankan semua prosedur yang ada. Kegiatan ini diharapkan dapat membantu peningkatan pengetahuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat”<sup>94</sup>*

Kerjasama yang terjalin antar petugas SAMSAT Kota Banda Aceh cukup baik, Hal ini terlihat dari hasil wawancara bersama MS, yaitu:

*“Petugas harus hadir dikantor sebelum jam 8.00 WIB, karena jam operasional kantor melayani wajib pajak di jam itu. Wajib pajak dilayani dari awal sampai akhir dan dilayani sesuai dengan nomor antrian waktu udah diserahkan berkas. Setiap loket ada petugas masing-masing yang akan mendampingi wajib pajak. Petugas cukup disiplin, tapi kalau ada kosong ada kerjasama antar petugas, karena kita menyisip dan membantu dimana yang kosong kita ganti orangnya atau rolling. Kita juga menjaga keamanan dan kenyamanan wajib pajak. Keamanan udah ada disitu pihak polisi dan satpam dari instansi kami.”<sup>95</sup>*

Pernyataan di atas didukung oleh wajib pajak berinisial HR yang melakukan pembayaran PKB langsung di kantor SAMSAT Banda Aceh. Bagi HR petugas cukup profesional dalam melayaninya. Tindakan yang dilakukan petugas juga

<sup>93</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

<sup>94</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>95</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini disampaikan HR melalui wawancara, yaitu:

*“Petugas di kantor SAMSAT sangat baik dalam memberikan informasi, dari awal masuk sudah ditanyai ada apa dan mau ngapain Apa yang kita tanya mengenai keperluan kita cepat, dan mudah saya pahami. Proses pelayanan Alhamdulillah adil sesuai dengan nomor antrian. Pihak kepolisian jujur, disiplin dan orangnya juga ramah. Kalau tingkat kedisiplinan dan kejujuran dalam melayani masyarakat sangat baik juga.”<sup>96</sup>*

Kehandalan petugas berkaitan dengan petunjuk layanan di kantor SAMSAT Banda Aceh, wajib pajak dilayani mulai dari awal proses registrasi sampai dengan proses pengambilan STNK oleh petugas. wajib pajak diarahkan mulai dari bagian informasi, registrasi sampai proses pengambilan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama petugas yang berinisial MS, yaitu:

*“Sebelum melakukan pembayaran pajak langsung melalui kantor SAMSAT Banda Aceh, wajib pajak bisa mengakses informasi PKB secara online. Ada kita buka aplikasi dari google ada biasa kita ke informasi di samsat itu ada semua, setelah itu baru kita melakukan pembayaran ada tata caranya. Untuk pembayaran langsung ke kantor wajib pajak juga bisa menjumpai bagian informasi di loket registrasi, kemudian menyerahkan berkas, jika ada kendala bagian informasi wajib pajak dapat bertanya langsung sembari menyerahkan berkas. Pada proses pembayaran wajib pajak bisa menanyakan langsung tentang informasi yang diperlukan ke setiap loket, karena tiap loket itu ada petugas yang siap melayani wajib pajak”<sup>97</sup>*

Pengetahuan petugas SAMSAT dinilai baik oleh wajib pajak. Ketangkasan petugas dalam menanggapi pertanyaan wajib pajak dengan cepat dan jelas. Hal ini dapat dilihat melalui wawancara bersama wajib pajak yang berinisial HR, yaitu:

*“Alhamdulillah dari pihaknya termasuk enak, sopan, ramah dan mudah bergaul dengan orang yang mau membayar pajak. Kalau tingkat kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani ya sudah baik juga. Saat saya*

<sup>96</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>97</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

*bertanya kepada setiap petugas loket, mereka menjelaskan masalahnya dengan baik dan jelas, jadi saya cepat paham”<sup>98</sup>*

Kemudian pernyataan di atas didukung oleh wajib pajak ditempat yang sama yang berinisial RJ, yaitu:

*“Termasuk adil. Karena jadwal pelayanan sesuai dengan nomor antrian, gak ada pilih kasih. Tingkat kejujurannya pun di atas 90% ya semuanya jujur tidak ada kendala apa-apa. Tanggapannya atau responnya itu cepat, apa yang kita tanyakan dan jawabannya sesuai. Menurut saya pelayanannya bagus ya, petugasnya pun ramah-ramah semua dan polisi-polisinya pun sering bercanda. Petugasnya itu sopan, baik juga, pas datang pun sudah ditanya bisa saya bantu bu. Mereka juga sangat disiplin ya apalagi pada masa pandemic ini kita kan harus mematuhi protokol kesehatan diwajibkan untuk setiap masyarakat.”<sup>99</sup>*

RH seorang wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui SAMSAT Drive Thru juga mengantri selama pembayaran pajak. Antrian yang dilakukan RH jelas menggunakan kendaraan sebagai pelaksanaan prosedur PKB. Hal ini dijelaskannya dalam wawancara, yaitu:

*“Untuk kedisiplinan bagus, jadwal bukanya sesuai dengan jadwal seharusnya, sesuai dengan prosedur. Untuk kejujurannya juga bagus, karena untuk bukti pembayarannya disertai struk hasil pembayarannya. Masalah keadilan juga bagus dan antriannya hampir tidak ada, terus tidak ada perbedaan antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya.”<sup>100</sup>*

Wajib pajak yang berinisial MD juga menjelaskan bahwa petugas jujur dan adil dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat petugas menyesuaikan nomor antrian dan bersikap adil saat melayani wajib pajak. Nomor antrian dapat diambil wajib pajak pada loket informasi, namun apabila ada kendala dipemberkas yang

<sup>98</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu WP di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>99</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>100</sup> Wawancara dengan Bapak RH, salah satu WP di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

kurang, wajib pajak dapat kembali. Menurut MD masalah tersebut dapat dimaklumi. Hal ini disampaikannya dalam wawancara, yaitu:

*“Jadi dilayani sesuai antrian dan dilayani setiap orangnya paling lama tetap 30 menit. Setiap wajib pajak dilayani dengan adil, sesuai dengan antrian. Ya walaupun ada yang mungkin lewat terus balek lagi mungkin kelengkapan dari administrasi itu ya dapat dimaklumi”<sup>101</sup>*

Kemudian MD melanjutkan profesionalitas petugas cukup baik kepada masyarakat yang disiplin dalam membayar pajak. Hal ini disampaikannya melalui wawancara, yaitu:

*“Merekapun sangat merespon baik jika masyarakat disiplin membayar pajaknya. Mengenai masalah saya petugas juga menyarankan saya untuk melakukan balik nama kendaraan saya agar tidak sulit untuk mengumpulkan berkas ketika membayar pajak”<sup>102</sup>*

Pelayanan ini membutuhkan sentuhan atau perasaan pribadi. Petugas melakukan pelayanan ekstra dengan mendampingi wajib pajak mulai dari tahap awal hingga akhir. Jika wajib pajak mengalami kendala dalam pemberkasan, petugas akan memanggil kembali wajib pajak tersebut. Kemudian petugas juga menunjukkan empati yang baik selama berinteraksi dengan masyarakat. Petugas memaklumi kondisi wajib pajak ketika tidak mencukupi biaya PKB. Petugas mempersilahkan wajib pajak untuk kembali lagi keesokan harinya untuk melunasi PKB miliknya. Hal ini diutarakan MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Waktu informasi dan masuk pertama udah di cek gak mungkin kurang pada saat pembayaran. Kalau wajib pajak kurang uang pembayaran bisa kembali besok atau balek nanti untuk menutupi kekurangan, misalnya kurang 50.000*

---

<sup>101</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>102</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

*bisa juga dibayar besok, tapi harus daftar ulang balik dia membayar sisa uang.”<sup>103</sup>*

SAMSAT Kota Banda Aceh menyajikan data PKB dan BBN-KB dalam bentuk laporan bulanan dan tahunan sebagai bentuk pertanggung jawabannya terhadap kegiatan publik. Hal ini disampaikan petugas berinisial MS melalui wawancaranya, yaitu:

*“Laporannya itu udah ke bendahara udah ada tupoksi masing-masing. Itu ke bendahara. Setiap bulannya data akan direkap Laporan Realisasi Penerimaan PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan BNPB SAMSAT Kota Banda Aceh. Data diinput dalam aplikasi. Untuk laporan akhir akan direkap dan masyarakat dapat melihatnya melalui website Bappeda atau BPS Kota Banda Aceh.”<sup>104</sup>*

#### **b. Kompetensi Petugas SAMSAT Drive Thru**

Kemudian NZ seorang wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui SAMSAT Drive Thru juga mengantri selama pembayaran pajak. Antrian yang dilakukan NZ jelas menggunakan kendaraan sebagai pelaksanaan prosedur PKB. Hal ini dijelaskannya dalam wawancara, yaitu:

*“Untuk kedisiplinan bagus, jadwal bukanya sesuai dengan jadwal seharusnya, sesuai dengan prosedur. Daya tanggap mereka cepat ya, waktu antrian saya di loket, mereka langsung minta berkas seperti STNK asli dan KTP asli, setelah mereka periksa data, mereka langsung kasih tahu biayanya. Untuk kejujurannya juga bagus, karena untuk bukti pembayarannya disertai struk hasil pembayarannya. Masalah keadilan juga bagus dan antriannya hampir tidak ada, terus tidak ada perbedaan pelayanan antar masyarakat.. Ketika saya bayar mereka proses, gak lama petugas kasih balek STNK yang sudah disahkan. Bayar di Drive Thru lumayan cepat.”<sup>105</sup>*

<sup>103</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>104</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>105</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

RH yang melakukan pembayaran PKB melalui SAMSAT Drive Thru juga menunjukkan hal yang sama dengan bayar langsung di kantor atau SAMSAT Keliling. RH menyatakan petugas baik dalam menjelaskan prosedur pembayaran PKB melalui wawancaranya, yaitu:

“Tanggapan petugas dalam memberikan informasi sangat baik. Saya dilayani setiap tahap dan apa masalah yang kita alami bisa dikasih solusi sama mereka”<sup>106</sup>

Wajib pajak lainnya yang berinisial MM juga menunjukkan hal yang sama dalam wawancaranya, yaitu:

*“Menurut saya daya tanggap petugas cukup baik dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, petugas dengan ramah dan sigap saat melayani masyarakat yang tidak paham dengan apa yang mereka bayarkan atau mengalami kendala pajak, petugas akan siap untuk melayani dan memberi arahan kepada masyarakat tersebut.”<sup>107</sup>*

Hal serupa juga dinyatakan oleh wajib pajak yang berinisial MW di mana petugas memperhatikan masyarakat dengan baik selama memberikan pelayanan.

Hal ini diutarakan MW dalam wawancaranya, yaitu:

*Selain itu pelayanannya juga bagus, petugas sigap memberikan arahan kepada saya, ketika ada kendala diajarin sama petugas.”<sup>108</sup>*

Hal ini didukung dengan pernyataan RR yang merupakan wajib pajak yang menerima pelayanan di SAMSAT Drive Thru, yaitu:

*“prosesnya ringkas, cukup bagus, tanggapan petugas cepat, dijelaskan juga cukup singkat dan pelayanannya bagus. Petugas sikapnya ramah dan tidak berbelit-belit. Tanggapan bagus dan tidak berbelit-belit jadi begitu kita masuk antrian kita, kita kasih berkas, langsung diproses dan langsung*

---

<sup>106</sup> Wawancara dengan Bapak RH, salah satu WP di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

<sup>107</sup> Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 23 September 2022

<sup>108</sup> Wawancara dengan Bapak MW, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 15 September 2022

*selesai. Sejauh ini kendala tidak ada sih. Jadi gak tahu juga, kayaknya kemarin ada kendala di depan jadi cepat juga diselesaikannya..*<sup>109</sup>

Selama ini kendala yang dialami masyarakat selama proses pembayaran bisa dikatakan tidak ada. Tetapi, semakin meningkatnya minat masyarakat memilih pelayanan *Drive Thru*, kendala yang dialami petugas hanya *overload* dan pelayanan kurang maksimal, sehingga ini menjadi fokus instansi untuk mengatasi permasalahan ini. Hal ini diutarakan MM dalam wawancaranya, yaitu:

*“Tapi apabila sudah overload atau sangat banyak atau pihak SAMSAT agak kewalahan dalam memberi pelayanan yang bagus kepada masyarakat, tetapi ketika overload petugas mungkin agak susah handle atau melayani masyarakat dengan sangat bagus, karena mereka keterbatasan SDM juga.”*<sup>110</sup>

### **c. Kompetensi Petugas Kantor SAMSAT Keliling**

Situasi serupa juga terjadi pada SAMSAT Keliling, di mana petugas memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan informasi kepada pembayar pajak. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial RM, yaitu:

*“waktu bayar pajak saat saya bertanya tanggapan petugas cepat, mereka kasih informasinya sangat jelas. Kalau saya kesulitan, langsung dibantu. Saya puas dengan pelayanannya, petugasnya sopan dan selalu menyambut masyarakat dengan ramah”*<sup>111</sup>

Kemudian, NN yang melakukan pengesahan STNK setelah membayar PKB melalui aplikasi *Action Mobile* bank Aceh juga menyatakan kepuasannya atas pelayanan petugas yang profesional.

<sup>109</sup> Wawancara dengan Bapak RR, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 16 September 2022

<sup>110</sup> Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 23 September 2022

<sup>111</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

*“Ketika saya bilang, saya sudah bayar pajaknya pakek aplikasi action petugas langsung menyuruh saya untuk membuka aplikasi di bukti transaksi, setelah itu diminta STNK dan KTP asli untuk dicek dan dilakukan pengesahan, langsung diserahkan. Petugas sangat tanggap dalam memberi arahan kepada saya. Pengesahan tidak dipungut biaya apapun. Saya puas dengan hasil kerja petugas yang handal dalam melayani saya”*

Kejujuran dan kehandalan petugas SAMSAT keliling dalam melayani masyarakat menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat puas dalam pelayanan yang diterimanya. Hal ini diutarakan SN melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya juga suka dengan pelayanannya, petugas handal, dan jujur dalam menetapkan biayanya. Petugasnya terus terang mengatakan besar biaya pajaknya”<sup>112</sup>*

## **5. Produk Pelayanan**

SAMSAT Banda Aceh juga perlu mengembangkan program yang dapat meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak. Program yang dikembangkan harus sesuai dengan kebutuhan publik. SAMSAT Banda Aceh menyediakan program pembayaran pajak tahunan melalui pembayaran langsung ke kantornya atau melalui SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Keliling, e-SAMSAT dan aplikasi Signal. Program-program tersebut tidak dapat berjalan tanpa fasilitas baik peralatan atau petugas yang tersedia. Hal ini diutarakan petugas SAMSAT Banda Aceh yang berinisial MS, yaitu:

*“Selain membayar pajak di kantor SAMSAT Banda Aceh. Wajib pajak juga dapat membayarnya melalui drive thru, SAMSAT keliling, SAMSAT mall. Setiap program tersebut memiliki kelebihan masing-masing di mana SAMSAT keliling lebih memudahkan masyarakat karena nggak harus ke kantor, efektif dan efisien. Drive thru tanpa harus turun dari motor dan tidak ngantri di dalam kantor. SAMSAT Mall agar lebih memudahkan masyarakat*

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Ibu SN, salah satu salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 27 Mei 2022



*tanpa harus ke kantor dan letaknya di daerah pusat perbelanjaan. Namun untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan tidak dapat dilakukan melalui program tersebut. Jadi harus ke kantor langsung, karena kendaraanya harus digesek dulu. Ketiga program tersebut memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Terus masyarakat juga bisa langsung membayar ketika sudah melakukan pengecekan biaya melalui website SAMSAT Banda Aceh, masyarakat dapat membayar secara tunai ke kantor, melalui Bank Aceh, dan transfer melalui m-banking atau ATM.”<sup>113</sup>*

Program yang disusun memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing. Namun program tersebut disusun berdasarkan kepentingan dan kenyamanan wajib pajak. Pernyataan petugas tersebut didukung oleh wajib pajak berinisial HR melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya bayar pajak di kantor SAMSAT karena pajak yang saya bayarkan adalah pajak lima tahun. Jadi motor saya perlu digesek untuk mengecek nomor. Biasanya saya bayar di Drive Thru dan kebetulan saya bisa bayar pajak tahunan disitu karena nama pemilik kereta atas nama saya. Jadinya gampang, gak ribet dan cepat siap. Untuk kali ini saya nggak bisa”<sup>114</sup>*

Kemudian ada juga wajib pajak yang tidak dapat melakukan pembayaran melalui Drive Thru dikarenakan tidak memenuhi persyaratan. Hal ini dikeluhkan wajib pajak berinisial MD melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya gak bisa bayar melalui drive thru. Saya tidak memenuhi persyaratan dengan nama yang sama di KTP dan STNK. Jadi saya. yah harus bayar ke kantornya. Kalau SAMSAT keliling bisa saja sih. Cuma ya kalau lagi sempat ke sini, saya bayar ke kantornya.”<sup>115</sup>*

SAMSAT Keliling disediakan untuk mempermudah masyarakat selama membayar pajak. Di samping melakukan pekerjaan hari, wajib pajak juga dapat

---

<sup>113</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>114</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu WP di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>115</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu WP di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

membayar pajak. Hal ini disampaikan wajib pajak berinisial RM melalui wawancaranya, yaitu:

*“Saya bayar melalui SAMSAT Keliling, bukan sengaja sih. Secara kebetulan saya lagi di daerah itu, jadi sekalian saya bayar terus. Drive thru kan gak perlu berkas fotocopy hanya saja diperlukan KTP asli dan STNK. Petugas bisa langsung mengeceknya melalui aplikasi check pembayaran. Setelah itu langsung menyerahkan biaya yang tertera. Kalau di samsat ini perlu berkas fotocopy. yang dimobil ini di pasar Aceh. Seperti saya STNK nama ayah, jadi gak perlu pakek KTP orang itu. Akan tetapi jika di Drive yang di SAMSAT harus orang langsung kalau di kantor”<sup>116</sup>*

Kemudian RM melanjutkan mengenai kekurangan dari program Drive Thru di mana pembayaran pajak 5 tahunan tidak dapat dilakukan. Pajak 5 tahunan dibutuhkan penggantian plat kendaraan dan kendaraan perlu digesek untuk pengecekan nomor kendaraan. Hal ini dilanjutkan RM dalam wawancaranya, yaitu:

*“Ini ada stemple yang 4 biji, jadi perlu gesek lagi nanti gesek platnya jadi ada nomornya nanti. Di motor yang perlu di gesek. Jadi itu yang perlu diganti, gak bisa lagi pakek STNK ini. STNK ganti sama platpun diganti dan itu harus dilakukan di kantor langsung.”<sup>117</sup>*

Pembayaran pajak melalui drive thru mempermudah wajib pajak, disebabkan persyaratan yang mudah dan waktu relatif cepat. Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial RH melalui wawancaranya, yaitu:

*“saya sering bayar pajaknya melalui Drive Thru karena lumayan cepat dan berkasnya gak susah. Tapi kalau pajak 5 tahun saya bayar langsung ke kantornya”<sup>118</sup>*

Sejauh ini, SAMSAT Kota Banda Aceh mampu merealisasikan penertipan wajib pajak dalam membayar pajak dapat dilihat melalui produktivitas pelayanan

<sup>116</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu WP di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

<sup>117</sup> Wawancara dengan Ibu RM, salah satu WP di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

<sup>118</sup> Wawancara dengan Bapak RH, salah satu WP di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

publik tersebut. Adapun mengenai realisasi dari pelayanan PKB SAMSAT Kota Banda Aceh dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Produktivitas PKB SAMSAT Banda Aceh**

Tahun	Pembayaran Pokok		Denda	
	Unit	Rp	Unit	Rp
Desember 2018	198.004	105.796.389.879	24.770	1.791.174.665
Desember 2019	210.964	119.181.171.398	25.616	2.542.075.290
Desember 2020	180.097	115.997.568.137	17.575	1.593.852.094
Agustus 2021	112.822	72.075.278.346	12.277	1.546.741.368

Sumber: Laporan Keuangan Dispenda, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat terdapat peningkatan pembayaran pajak pada Desember 2019 sebanyak 210.964 unit, dibandingkan pada Desember 2018 sebanyak 198.004 unit. Namun pada Desember 2020 terjadi penurunan dari tahun sebelumnya sebanyak 180.097 unit kendaraan bermotor yang telah dibayar oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan krisis ekonomi yang terjadi di masyarakat Aceh selama masa Pandemi. Seiring dengan pemulihan ekonomi masyarakat mulai melakukan pembayaran pajak sampai Agustus 2021 sebanyak 112.822 unit kendaraan bermotor.

## 6. Fasilitas

SAMSAT Banda Aceh menyediakan program pembayaran pajak tahunan melalui pembayaran langsung ke kantornya atau melalui SAMSAT Drive Thru, SAMSAT Keliling, e-SAMSAT dan aplikasi Signal. Program-program tersebut tidak dapat berjalan tanpa fasilitas baik peralatan atau petugas yang tersedia. Fasilitas yang tersedia di SAMSAT Kota Banda Aceh, selama ini telah di

tingkatkan, baik dari fasilitas gedung dan teknologi yang dibutuhkan untuk pelayanan PKB. Hal ini diutarakan MS dalam wawancaranya, yaitu:

*“Fasilitas yang tersedia sudah memadai, dari segi ruangan, perangkat yang dibutuhkan, dan pamflet yang dipajang untuk mempermudah masyarakat melihat prosedur, biaya dan persyaratan yang dibutuhkan. Sebelum melakukan pelayanan wajib pajak dapat melihat informasi persyaratan dan prosedurnya melalui pamflet yang disediakan. Jika wajib pajak tidak mengerti, mereka dapat bertanya langsung ke petugas.”*

HR juga menilai fasilitas yang disediakan sudah memadai, nyaman dan mempermudah pelayanan yang diterimanya. HR merasa SAMSAT Banda Aceh telah menyediakan fasilitas yang efektif. Hal ini disampaikannya dalam wawancara berikut:

*“Alhamdulillah fasilitasnya enak, mudah dan tidak ada yang mempersulit di waktu pembayaran pajak”<sup>119</sup>*

Kemudian, berdasarkan observasi yang dilakukan penelitian fasilitas peralatan yang tersedia di kantor SAMSAT Banda Aceh antara lain, yaitu:

- a. Ruang yang terdapat di dalam atau di luar gedung, wajib pajak dapat melihatnya melalui denah Kantor Bersama SAMSAT Banda Aceh. Ruang tersebut yaitu:
  - 1) Gedung utama yang melaksanakan proses pembayaran pajak yang terdiri dari petugas kepolisian bagian loket administrasi dan pengesahan STNK atau TNKB, petugas Dispenda dan petugas dari PT Jasa Raharja pada loket pengesahan dan penyerahan, dan petugas Bank Aceh di loket pembayaran.

---

<sup>119</sup> Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

- 2) Ruang pelayanan umum, *drop off*, SAMSAT *Drive Thru*, area parkir roda dua, roda empat umum dan roda empat VIP, mushalla, kantin, pos jaga, dan loket pelayanan cek fisik kendaraan bermotor
- b. Perangkat komputer dan komunikasi data, yaitu: CPU, Monitor LCD 17 inci, Keyboard dan Mouse masing-masing tujuh unit, printer STNK sebanyak empat unit, Printer TNKB sebanyak dua unit, dan WiFi
- c. Fasilitas pendukung pelayanan pajak SAMSAT Banda Aceh pengesahan STNK, yaitu: AC, listrik/genset, telepon, alat pemadam kebakaran, televisi, dan WC umum
- d. Pamflet yang disediakan SAMSAT Banda Aceh guna membantu pemberian informasi secara tidak langsung kepada wajib pajak mengenai prosedur dan peraturan yang diterapkan, yaitu:
  - 1) Pamflet informasi mengenai persyaratan PKB tahunan dan lima tahunan, serta biaya PNPB STNK, PKB dan Jasa Raharja.
  - 2) Pamflet prosedur PKB.
  - 3) Pamflet prosedur PKB melalui m-Banking, ATM atau teller.
  - 4) Pamflet persyaratan pengajuan keringanan denda PKB.
  - 5) Pamflet prosedur kepengurusan asuransi Jasa Raharja.
  - 6) Pamflet pengajuan keluhan wajib pajak mengenai pelayanan.
  - 7) Pamflet Denah Kantor Bersama SAMSAT Banda Aceh.

Pamflet ini dapat membantu wajib pajak dalam melaksanakan proses PKB atau asuransi. Namun petugas siap mendampingi wajib pajak jika dibutuhkan informasi lebih lanjut.<sup>120</sup>

Selain itu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Banda Aceh tidak untuk masyarakat umum saja. Namun untuk masyarakat disabilitas disediakan tempat parkir dan loket khusus selama pelayanan. Hal ini diutarakan petugas MS dalam wawancaranya, yaitu:

*“Khusus untuk masyarakat disabilitas yang membutuhkan pelayanan khusus akan diarahkan ke loket khusus disabilitas, prosedurnya sama saja dengan masyarakat umum, hanya saja fasilitas yang berbeda. wajib pajak disabilitas diarahkan ke area parkir khusus juga. Jadi perbedaan ini karena berdasarkan kebutuhan saja ya. Tidak membedakan yang lainnya. Jadi kami usahakan masyarakat disabilitas juga bisa bayar sendiri PKB layaknya masyarakat lainnya. Tujuan kami adalah agar mereka nyaman.”<sup>121</sup>*

Namun selama pandemi masyarakat tidak nyaman dengan fasilitas yang masih kurang akibat pemberlakuan *physical distancing*. Hal ini dapat dilihat melalui wawancara bersama RJ, yaitu:

*“Kalau fasilitas mungkin ditempat duduknya ya. Kalau terlalu rame mungkin gak kebagian tempat duduknya. Kan sekarang lagi social distancing dari satu tempat duduk itu hanya bisa diisi dua orang. Jadi kebanyakan kemarin hanya berdiri. Tapi saya bisa maklum karena kan posisinya kita masih dalam keadaan pandemi”<sup>122</sup>*

Hasil pengamatan langsung juga menunjukkan setiap wajib pajak harus melaksanakan protokol kesehatan, seperti memakai masker dan ruang tunggu antar wajib pajak diberikan jarak satu meter atau duduk secara berselang. Banyak wajib

<sup>120</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

<sup>121</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>122</sup> Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

pajak yang harus mengantri di luar ruang tunggu karena keterbatasan tempat duduk selama pelaksanaan *physical distancing*.

SAMSAT *drive thru* tidak melayani pembayaran PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan pada SAMSAT yang terdaftar BNKB, sehingga *drive thru* tidak perlu menyediakan fasilitas pemeriksaan regident ranmor. Hal ini disampaikan petugas *drive thru* yang berinisial RA dalam wawancaranya, yaitu:

*“drive thru hanya melayani pajak tahunan dan fasilitas yang tersedia adalah perangkat komputer, printer STNK dan TNBK, kalau WiFi sudah ada punya kantor. Fasilitas cek fisik kendaraan tidak disediakan karena wajib pajak perlu melakukan pembayaran PKB lima tahunan ke SAMSAT yang terdaftar BNKB miliknya”*<sup>123</sup>

Hal ini sesuai dengan pernyataan wajib pajak berinisial NZ melalui wawancaranya, yaitu:

*“Saya sering bayar pajak tahunan di drive thru, tapi kalau pajak 5 tahun saya bayar langsung ke kantornya, karena nggak bisa dicek fisik kendaraannya.”*<sup>124</sup>

Prosedur dan persyaratan yang ditentukan tersebut menyebabkan akses wajib pajak mendapatkan pelayan tersebut cukup terbatas. Pergantian STNK dan TNKB hanya dapat dilakukan pada SAMSAT wilayah asal pendaftaran PKB dan menyediakan fasilitas pengecekan fisik. Fasilitas yang tersedia untuk melayani masyarakat yang melakukan pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Keliling sama halnya dengan fasilitas yang dibutuhkan program lain. Hal ini diutarakan MK yang merupakan petugas SAMSAT Keliling dalam wawancaranya, yaitu:

*“SAMSAT keliling kan ada di pusat perbelanjaan, jadi masyarakat mudah mengakses pelayanan ini. perangkat untuk prosedur layanan PKB tahunan*

---

<sup>123</sup> Wawancara dengan Bapak RA, petugas SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 26 Desember 2022

<sup>124</sup> Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

*sudah lengkap di satu unit mobil. Jadi SAMSAT Keliling ini bisa kami bawa kemana-mana. Jadi kalau peralatan yang dibutuhkan sama saja dengan SAMSAT lainnya, yang terpenting ada komputer, mouse, WiFi, printer STNK dan TNBK.”<sup>125</sup>*

Fasilitas yang tersedia di SAMSAT Banda Aceh ditujukan agar proses pelayanan berjalan PKB berjalan dengan lancar. Kenyamanan dan kepuasan wajib pajak menjadi visi, misi dan tujuan SAMSAT Banda Aceh. Selain itu SAMSAT Banda Aceh juga menyediakan *website* mengenai informasi PKB, mulai dari total biaya serta persyaratan yang dibutuhkan. wajib pajak dapat mengakses *website*-nya di <https://esamsat.acehprov.go.id/>.<sup>126</sup>

## 7. Pusat Pengaduan

Menurut MS prosedur yang ditetapkan SAMSAT sangat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Perbedaan ketentuan SOP yang ditetapkan oleh SAMSAT mengenai pembayaran pajak tahunan dan lima tahunan sebenarnya untuk mempermudah perbaharuan data regident kendaraan bermotor yang merupakan tugas ranah kepolisian. Hal ini disampaikan MS dalam wawancaranya, yaitu:

*“Prosedur tidak ada yang mempersulit. Semua dipermudahkan karena wajib pajak itu membayar pajak karena tidak semua prosedur ketat dan mengenai pajak yang 5 tahunan itu ada juga digesek dan itu ranahnya polisi. Namun jika masyarakat ada keluhan mereka dapat menyampaikan keluhannya melalui pelayanan pengaduan”<sup>127</sup>*

<sup>125</sup> Wawancara dengan Bapak MK, salah satu petugas SAMSAT Keliling pada Tanggal 26 Desember 2022

<sup>126</sup> Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

<sup>127</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021



Salah satu wajib pajak mengalami kendala selama proses pembayaran pajak, namun sejauh ini belum mengajukan keluhan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama wajib pajak berinisial MD, yaitu:

*“Saya keberatan dengan prosedur yang memberatkan saya karena kereta saya nama di STNK tidak sama dengan KTP. Kereta bekas yang dibeli masyarakat jangan dibebankan dengan harus melakukan proses balik nama kendaraan membutuhkan banyak prosedur dan biaya. Harusnya itu dievaluasi kembali. Tapi saya belum pernah mengajukannya”<sup>128</sup>*

Hasil wawancara bersama wajib pajak menunjukkan sejauh ini belum ada pengaduan yang diajukan dan proses pembayaran PKB sejauh ini berjalan lancar. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan petugas SAMSAT Banda Aceh berinisial MS, yaitu:

*“Jika wajib pajak memiliki keluhan. Keluhannya kami memanggil wajib pajak itu ke ruang masing-masing ke ruang kendala pembayaran, kendala penetapan atau kendala masalah pelayanan itu masing-masing ada tupoksinya bagi kami. Seperti perbedaan nama di STNK dan KTP, maka wajib pajak dapat mengajukan keluhannya melalui loket pengaduan yang akan diproses. Namun permasalahan ini sudah ada penyelesaiannya. wajib pajak dapat melakukan BBN-KB. Jika wajib pajak tidak mau melaksanakannya, maka wajib pajak dapat membayar pajak, namun ada berkas tambahan dalam membayar pajak seperti adanya surat kuasa dari nama dari STNK”<sup>129</sup>*

Kehandalan SAMSAT Banda Aceh dalam menanggapi keluhan wajib pajak cukup tepat. SAMSAT menyediakan forum pengaduan wajib pajak mengenai kendala dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan petugas SAMSAT berinisial MS, yaitu

*“Nah mengenai keluhan wajib pajak dapat mengajukan ke bagian pengaduan atau melalui SMS atau email, kemudian petugas akan*

<sup>128</sup> Wawancara dengan Bapak MD, salah satu WP di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

<sup>129</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

*melakukan evaluasi mengenai keluhan yang diajukan. Setelah selesai petugas akan langsung menginformasikan ke wajib pajak.”<sup>130</sup>*

#### **4.1.3 Hasil Pengolahan Data**

Pengolahan data mengenai besar nilai PKB tahunan dan lima tahunan yang dibebankan kepada wajib pajak akan diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Wajib Pajak HR**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak HR, di mana NJKB dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 AT tahun 2019 sebesar Rp. 14.300.000,00.<sup>131</sup> Kemudian data kepemilikan HR adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Tarifi PKB pokok adalah Rp. 249.500, diikuti denda PKB sebesar Rp. 8.600 dan Tarif SWDKLLJ Rp. 32.000. Jadi, tarif yang harus dibayarkan oleh HR sebesar Rp 266.100 akibat keterlambatan membayar pajak selama 2 bulan, sehingga HR mendapatkan sanksi administrasi dari PKB dan SWDKLLJ sebesar 16.600.

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan HR sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada HR sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar HR adalah sebesar Rp. 409.500 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru. Akan tetapi, saat ini tarif yang harus dikeluarkan HR sebesar Rp. 426.100.

---

<sup>130</sup> Wawancara dengan Bapak MS, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB di SAMSAT Banda Aceh di Kantor SAMSAT pada Tanggal 26 September 2021

<sup>131</sup> Permendagri Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2019

## 2. Wajib Pajak MD

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada MD sebesar Rp. 157.500, di mana NJKB dengan merek Yamaha dengan tipe 14D (AL115C/MIO SOUL) tahun 2011 sebesar Rp. 10.500.000.<sup>132</sup> MD sebagai kepemilikan pertama dibebankan tarif progresif sebesar 1,5%. Tarif PKB pokok dan SWDKLLJ sebesar Rp. 192.500 dan biaya denda Denda SWDKLLJ sebesar Rp. 8.000. Jadi, tarif PKB tahunan MD sebesar Rp 200.500 akibat keterlambatan membayar SWDKLLJ selama 2 hari dari tanggal jatuh tempok tanggal 16 September, sehingga MD mendapatkan sanksi administrasi sebesar Rp. 8.000.

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan MD sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada MD sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar MD adalah sebesar Rp. 352.500 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru. Akan tetapi, saat ini tarif yang harus dikeluarkan MD sebesar Rp. 360.500.

## 3. Wajib Pajak NZ

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada NZ sebesar Rp. 133.700, di mana NJKB dengan merek Honda dengan tipe NC11D1D tahun 2011 sebesar Rp. 8.910.000.<sup>133</sup> NZ sebagai kepemilikan pertama dibebankan tarif

<sup>132</sup> Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

<sup>133</sup> Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

progresif sebesar 1,5%. Tarif PKB dan SWDKLLJ yang dibebankan kepada NZ sebesar Rp. 168.700.

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan NZ sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada NZ sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun yang harus dibayar NZ adalah sebesar Rp. 328.700 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

#### **4. Wajib Pajak RM**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada RM sebesar Rp. 157.500, di mana NJKB dengan merek Yamaha dengan tipe 14D (AL115C/MIO SOUL) tahun 2011 sebesar Rp. 10.500.000.<sup>134</sup> RM sebagai kepemilikan pertama dibebankan tarif progresif sebesar 1,5%. Tarif PKB dan SWDKLLJ yang dibebankan kepada RM sebesar Rp. 192.500 dan diikuti dengan denda SWDKLLJ sebesar Rp. 8.000. Jadi total yang perlu dibayarkan Rp. 352.500.

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan RM sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada RM sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar RM adalah sebesar Rp. 352.500 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK

---

<sup>134</sup> Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

dan TNKB baru. Akan tetapi, saat ini tarif yang harus dikeluarkan RM sebesar Rp. 360.500.

## 5. Wajib Pajak RR

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak RR, di mana NJKB jenis minibus atau mobil penumpang dengan merek Honda dan type HR-V RU5 1.8 RS CVT CKD tahun 2016 sebesar Rp. 283.000.000.<sup>135</sup> Kemudian data kepemilikan RR adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5% dan bobot sebesar 1,05. SWDKLLJ yang dibebankan dengan jenis kendaraan minibus sebesar Rp. 143.000. Perhitungan mengenai besar tarif PKB milik RR berdasarkan tarif PKB pokok dan SWDKLLJ sebesar Rp. 4.600.000

Perhitungan PKB tahunan di atas merupakan tarif yang harus dibayarkan oleh RR sebesar Rp. 4.600.000. Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan RR sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada RR sebagai wajib pajak sebesar Rp. 300.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar RR adalah sebesar Rp. 4.900.000 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

---

<sup>135</sup> Permendagri Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016

## 6. Wajib Pajak AF

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak AF, di mana NJKB dengan merek Honda dan type X1H02N35M1 A/T tahun 2018 sebesar Rp. 15.000.000,00.<sup>136</sup> Kemudian data kepemilikan AF adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Perhitungan mengenai besar tarif PKB adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Tarif PKB Pokok} &= \text{tarif pokok PKB} + \text{SWDKLLJ} \\
 &= (\text{NJKB} \times \text{tarif pajak progresif} \times \text{bobot}) + \text{Rp. 35.000} \\
 &= (\text{Rp. 15.000.000} \times 1,5\% \times 1) + \text{Rp. 35.000} \\
 &= \text{Rp. 225.000} + \text{Rp. 35.000} \\
 &= \text{Rp. 260.000}
 \end{aligned}$$

Perhitungan PKB tahunan di atas merupakan tarif yang harus dibayarkan oleh AF sebesar Rp. 260.000. Sehubungan dengan AF melakukan pembayaran melalui aplikasi *Action Mobile* Bank Aceh, maka AF dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.3000 sehingga jumlah yang dibayarkan AF sebesar Rp. 263.000. Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan AF sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada AF sebagai wajib pajak, yaitu:

Biaya formulir pergantian STNK perpanjangan	= Rp. 100.000
Biaya formulir pergantian TNKB	= Rp. 60.000
Total biaya administrasi	= Rp. 160.000

<sup>136</sup> Permendagri No 5 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018

Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar AF adalah sebesar Rp. 420.000 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

### **7. Wajib Pajak SN**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak SN, di mana NJKB dengan merek Honda dan type X1B02R07L0 A/T tahun 2015 sebesar Rp. 10.900.000,00.<sup>137</sup> Kemudian data kepemilikan SN adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Perhitungan mengenai besar tarif PKB SN berdasarkan tarif PKB pokok dan SWDKLLJ sebesar Rp. 198.500

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan SN sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada SN sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar SN adalah sebesar Rp. 358.500 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

### **8. Wajib Pajak MW**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak MW, di mana NJKB dengan merek Honda dan type E1F02N12M2 A/T tahun 2015 sebesar Rp. 12.400.000,00.<sup>138</sup> Kemudian data kepemilikan MW adalah

---

<sup>137</sup> Permendagri Nomor 101 Tahun 2014 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2015

<sup>138</sup> Permendagri Nomor 101 Tahun 2014 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2015

pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Perhitungan mengenai besar tarif PKB berdasarkan tarif PKB pokok dan SWDKLLJ sebesar Rp. 221.000

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan MW sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada MW sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar MW adalah sebesar Rp. 381.000 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

### **9. Wajib Pajak EY**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak EY, di mana NJKB dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 A/T tahun 2020 sebesar Rp. 14.500.000,00.<sup>139</sup> Kemudian data kepemilikan MW adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Perhitungan mengenai besar tarif PKB berdasarkan tarif PKB pokok dan SWDKLLJ sebesar Rp. 252.500

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan EY sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada EY sebagai wajib pajak Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar EY adalah sebesar Rp. 412.500 sebagai

---

<sup>139</sup> Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2020



total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru.

### **10. Wajib Pajak MM**

Perhitungan mengenai tarif PKB yang dibebankan kepada salah satu wajib pajak EY, di mana NJKB dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 AT tahun 2018 sebesar Rp. 13.200.000,00.<sup>140</sup> Kemudian data kepemilikan MM adalah pemilik pertama, sehingga tarif progresif diperoleh sebesar 1,5%. Perhitungan mengenai besar tarif PKB berdasarkan tarif PKB pokok dan SWDKLLJ serta denda SWDKLLJ sebesar Rp. 241.000. Tarif yang harus dibayarkan oleh MM sebesar Rp 241.000 akibat keterlambatan membayar pajak selama 28 hari, sehingga MM mendapatkan sanksi administrasi dari SWDKLLJ sebesar Rp. 8.000.

Selanjutnya mengenai pajak 5 tahunan yang wajib dibayarkan MM sama halnya dengan pajak PKB tahunan, namun ada penambahan mengenai administrasi yang dibebankan kepada MM sebagai wajib pajak sebesar Rp. 160.000. Jadi total PKB lima tahun secara normal yang harus dibayar MM adalah sebesar Rp. 393.000 sebagai total dari tarif pokok PKB tahunan dan biaya administrasi pergantian STNK dan TNKB baru. Akan tetapi, saat ini tarif yang harus dikeluarkan MM sebesar Rp. 401.000.

---

<sup>140</sup> Permendagri No 10 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018

#### 4.1.4 Hasil Analisis Data

##### 1. Dasar Hukum

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang di atur dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kepada wajib pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan bagian dari pajak daerah dan redistribusi daerah. Sejauh ini program pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Aceh telah diatur di dalam Qanun Aceh Nomor 2 Tahun 2012 sebagaimana terusan dari pasal 11 Tahun 2006 di mana pemerintah Aceh berwenang untuk memungut pajak Aceh. Masyarakat Aceh dalam melakukan pembayaran PKB di seluruh instansi perpajakan PKB atau SAMSAT.

Pelaksanaan pelayanan publik di SAMSAT Banda Aceh sesuai dengan Permendagri Nomor 1 Tahun 2021 mengenai ketentuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Permendagri tersebut kemudian diteruskan dengan Peraturan Gubernur Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 26 Tahun 2021 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021.

Penentuan biaya PKB di wilayah Aceh yang dibebankan kepada pemilik kendaraan dapat dilihat pada lampiran yang terdapat dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021. Penentuan nilai PKB pembuatan sebelum tahun 2021 didasarkan pada perkalian unsur NJKB dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat kendaraan bermotor. Selain itu tingkat kepemilikan juga menjadi unsur yang perlu diperhitungkan

besaran PKB dimana unsur ini menjadi tarif progresif berdasarkan kepemilikan yang diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pajak Aceh. Tarif NJKB tersebut sudah tersimpan dalam data base SAMSAT seluruh Indonesia berdasarkan Permendagri tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Penetapan biaya tarif pajak diatur dalam Qanun Aceh No. 11 Tahun 2017 Tentang pajak Aceh. Untuk tarif PKB pribadi didasarkan pada tingkat kepemilikan. Jika kepemilikan pertama dibebankan sebesar 1,5%, kepemilikan kedua sebesar 2%, kepemilikan ketiga sebesar 2,5%, kepemilikan keempat sebesar 3%, dan seterusnya mengalami kenaikan sebesar 0,5%. Hal ini berlaku bagi kepemilikan kendaraan bermotor dengan nama dan alamat yang sama. Namun untuk pajak kendaraan bermotor milik instansi pemerintahan dibebankan sebesar 0,75%. Tarif PKB angkutan umum dibebankan sebesar 0,9% sedangkan PKB alat-alat berat dan besar ditetapkan sebesar 0,2%.<sup>141</sup> Persentase tersebut dikalikan dengan nilai jual kendaraan bermotor tersebut, kemudian dijumlahkan dengan biaya SWDKLLJ dan biaya administrasi.

Pihak SAMSAT Banda Aceh juga secara transparansi dengan memaparkan spanduk mengenai penetapan biaya PNBK STNK, pajak kendaraan dan jasa raharja melalui peraturan berikut:

- a. PP No. 60 Tahun 2016 tentang penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dengan biaya:

---

<sup>141</sup> JDIH BPK RI. Perubahan atas Qanun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Aceh. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/72863/qanun-prov-nad-no-11-tahun-2017> pada 28 September 2021

Formulir STNK Kendaraan roda 2 atau 3 sebesar Rp. 100.000

Formulir STNK Roda 4 atau lebih sebesar Rp. 200.000

TNKB kendaraan roda 2 atau 3 sebesar Rp. 60.000

TNKB kendaraan roda 4 atau lebih sebesar Rp. 100.000

- b. Peraturan Gubernur Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang perhitungan dasar pengenaan biaya pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB).
- c. PMK RI No. 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang besar santunan dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas serta Perpres RI No. 5 Tahun 2015 pasal 1 ayat 17 tentang DPWKP (Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang) atau IWKBU.<sup>142</sup>

Selanjutnya, dasar hukum penetapan NJKB telah diatur dalam Permendagri masing-masing tahun produksi kendaraan bermotor. Nilai NJKB ini telah ditetapkan dalam database SAMSAT seluruh Indonesia. Adapun nilai NJKB yang dimiliki setiap subjek penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. NJKB milik HR dengan merek Honda dan tipe F1C02N28L0 AT tahun 2019 sebesar Rp. 14.300.000 telah diatur dalam Permendagri Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2019.
- b. NJKB milik MD dan RM dengan merek merek Yamaha dengan tipe 14D (AL115C/MIO SOUL) tahun 2011 sebesar Rp. 10.500.000 telah diatur dalam

---

<sup>142</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

- c. NJKB milik NZ dengan merek Honda dengan tipe NC11D1D tahun 2011 sebesar Rp. 8.910.000 telah diatur dalam Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor .
- d. NJKB milik RR dengan merek Honda dan type HR-V RU5 1.8 RS CVT CKD tahun 2016 sebesar Rp. 283.000.000 telah di atur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016
- e. NJKB milik AF dengan merek Honda dan type X1H02N35M1 A/T tahun 2018 sebesar Rp. 15.000.000 telah diatur dalam Permendagri No 5 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018.
- f. NJKB milik SN dengan merek Honda dan type X1B02R07L0 A/T tahun 2015 sebesar Rp. 10.900.000,00 telah diatur dalam Permendagri Nomor 101 Tahun 2014 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik
- g. NJKB milik MW dengan merek Honda dan type E1F02N12M2 A/T tahun 2015 sebesar Rp. 12.400.000 telah diatur dalam Permendagri Nomor 101 Tahun 2014 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2015.
- h. NJKB milik EY dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 A/T tahun 2020 sebesar Rp. 14.500.000 telah diatur dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2020

tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2020.

- i. NJKB milik **MM** dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 AT tahun 2018 sebesar Rp. 13.200.000 telah diatur dalam Permendagri No 10 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018

Wajib pajak HR dapat dilihat mengenai tarif NJKB pada lampiran Permendagri Nomor 14 Tahun 2019 berupa kendaraan sepeda motor dengan merek Honda dan type F1C02N28L0 AT tahun 2019 sebesar Rp. 14.300.000,00. Keterangan kepemilikan HR adalah kepemilikan pertama dan sesuai dengan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 dikenakan tarif progresif 1,5% dan koefisien bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan adalah 1, maka besar PKB yang harus di bayar Rp. 214.500. Selain pembayaran PKB, wajib pajak juga dikenakan biaya tambahan SWDKLLJ.

Wajib pajak yang berinisial MD dan RM memiliki merek dan jenis kendaraan yang sama. Tarif NJKB dapat dilihat pada lampiran Permendagri Nomor 49 Tahun 2011 dengan jenis kendaraan sepeda motor. Besar PKB yang dibebankan kepada keduanya juga sama, walaupun RM melakukan pembayaran di SAMSAT keliling, sedangkan MD melakukan pembayaran PKB di kantor langsung. Biaya PKB yang dibebankan kepada keduanya sebesar Rp. 192.500 termasuk biaya SWDKLLJ di dalamnya. MD dan RM juga mengaku bahwa keduanya menerima TBPKB dan nominal yang dibayarkan sesuai dengan yang tertera di STNK. Hal ini menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Banda Aceh memenuhi prinsip transparan. Masyarakat diberikan akses untuk menggali informasi tentang berbagai hal yang

diselenggarakan dalam pelayanan, seperti persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur, dan besar biaya PKB.<sup>143</sup>

Menurut masyarakat Aceh penetapan biaya PKB yang diterapkan pemerintah masih dalam kategori standar. Jumlah pembayaran pajak sesuai dengan tahun keluar kendaraan atau NJKB. Bagi masyarakat biaya yang ditetapkan standar dan mengenai administrasi yang dibebankan tidak memberatkan masyarakat. SAMSAT Banda Aceh juga secara transparan menyampaikan biaya administrasi yang ditetapkan dan masyarakat dapat melihatnya melalui pamflet. Biaya PKB yang perlu dibayar oleh masyarakat sesuai dengan nilai yang tertera di STNK.

Di zaman era milenial ini, kecepatan informasi dinilai cepat, petugas melakukan pengecekan data melalui server yang disediakan. Transparansi inipun masyarakat dapat meninjau biaya pajak yang harus dibayarnya melalui website resmi SAMSAT Aceh. Jadi, di samping fasilitas yang membantu kecepatan proses pembayaran PKB, masyarakat juga dapat melihat secara transparan mengenai biaya PKB yang perlu dikeluarkan. Penetapan biaya dilakukan secara transparansi, dimana pembayaran PKB tidak melakukan pemungutan liar kepada wajib pajak di seluruh program.

Bagi wajib pajak yang terlambat membayar PKB dan SWDKLLJ, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa denda. Wajib pajak yang terlambat membayar pajak diberikan keringanan atas denda PKB akibat masyarakat terlambat membayar pajak. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar PKB dengan keterbatasan ekonomi. Persyaratan dan prosedur

---

<sup>143</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan...*, h. 30-35.

yang perlu dilalui oleh wajib pajak dalam mengajukan keringanan denda pajak telah diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2012. Selain itu sebagai bentuk perhatian dari petugas SAMSAT Kota Banda Aceh di samping syarat-syarat administrasi, jika wajib pajak tidak cukup uang untuk memenuhi biaya PKB, petugas masih menunjukkan sikap toleransi kepada wajib pajak agar dapat mengambilnya kembali keesokan harinya setelah proses pelunasan.

SAMSAT Kota Banda Aceh menyajikan data PKB dan BBN-KB dalam bentuk laporan bulanan dan tahunan sebagai bentuk pertanggung jawabannya terhadap kegiatan publik. Laporan pertanggung jawaban atas produktivitas SAMSAT Kota Banda Aceh diinput ke dalam aplikasi yang disediakan, sehingga petugas dengan tupoksi tersebut merangkapnya menjadi Laporan Realisasi Penerimaan PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan BNBP SAMSAT Banda Aceh. Selain itu masyarakat juga dapat melihatnya melalui website Bappeda atau BPS Kota Banda Aceh setiap tahunnya. Pelaksanaan rekapitulasi data PKB ini menunjukkan prinsip pelayanan publik secara akuntabel. Jadi segala bentuk pelayanan dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat, dimana hasilnya dipublikasi melalui media secara online atau media cetak.<sup>144</sup>

## **2. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan SAMSAT Kota Banda Aceh**

### **a. Pelayanan PKB Tahunan di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh**

Pelayanan PKB dilakukan dengan waktu yang jelas sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan di mana waktu maksimal yang

---

<sup>144</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan ...*, h. 30-35.



dibutuhkan dalam pelayanan PKB yang diterima setiap wajib pajak yaitu maksimal 30 menit. Seluruh prosedur diberikan dengan tepat dan konsisten. Pelaksanaan administrasi, pengecekan dan pengesahan berkas yang harus dilakukan oleh pihak kepolisian. Kemudian penetapan biaya PKB oleh petugas Dispenda dan biaya SWDKLLJ oleh petugas PT. Jasa Raharja, serta pembayaran melalui Bank Aceh disediakan dalam satu gedung yaitu kantor bersama SAMSAT Kota Banda Aceh.

Prosedur pelayanan PKB di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh dimulai dengan registrasi, pemeriksaan berkas, pengesahan STNK, hingga pembayaran melalui loket Bank Aceh yang terdapat dalam satu gedung SAMSAT Banda Aceh. wajib pajak dilayani mulai dari awal proses registrasi sampai dengan proses pengambilan STNK oleh petugas. Prosedur kerja selama pelayanan yang harus dilalui wajib pajak saat membayar PKB tahunan di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh harus melalui loket administrasi, pengesahan, pembayaran dan penyerahan *notice* pajak.

Seluruh prosedur tersebut telah di atur dalam SOP pelayanan SAMSAT Kota Banda Aceh pada PKB. Tahap pertama yang dilalui adalah petugas mengunjungi loket informasi untuk mengambil nomor antrian dan mencari informasi mengenai persyaratan dan tata cara pembayaran PKB yang harus dilalui wajib pajak. Petugas juga membantu masyarakat untuk mengecek berkas. Adapun mengenai berkas yang harus diserahkan sesuai SOP sebagai syarat dari perpanjangan PKB tahunan adalah STNK, TBPKP, e-KTP, SK Dinas/BUMN, surat rekom perusahaan, dan surat rekomendasi atau surat izin usaha perusahaan.

Berkas-berkas yang perlu dilengkapi sebagai syarat pembayaran PKB perlu disinkronisasi data, di mana data kepemilikan kendaraan harus sesuai dengan identitas KTP. Kasus ini dialami oleh wajib pajak berinisial MD. Wajib pajak tersebut memiliki kendala pemberkasan. Prosedur dan persyaratan yang di atur SAMSAT Kota Banda Aceh mempersulitnya selama membayar PKB, yaitu berkas STNK dan identitas dirinya berupa e-KTP tidak sinkron. Solusi dari kendala permasalahan tersebut adalah dengan melampirkan surat kuasa.

Solusi lainnya yang ditawarkan oleh pihak SAMSAT adalah memberikan pilihan untuk mengganti nama kepemilikan melalui program BBN-KB atau mengambil surat kuasa sebagai gantinya. BBN-KB dilakukan untuk mengubah nama kepemilikan kendaraan bermotor sebelumnya dengan nama pembeli. Perubahan nama kepemilikan dapat dilakukan melalui program biaya balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB).

Program BBN-KB diperlukan agar menjaga kredibilitas kendaraan bermotor, sehingga menjadi jaminan bagi masyarakat nantinya jika terjadi kasus pencurian dan sejenisnya. Program tersebut masih ada kesenjangan di masyarakat antara pro dan kontra. Sebagian masyarakat kelas menengah ke bawah masih menganggap program tersebut memberatkan mereka. Persoalan ini perlu ditindak lanjuti agar menemukan titik tengah antara keduanya. Sejauh ini produktivitas pajak juga diperoleh dari BBN-KB sepanjang tahun 2018-2021 mengalami peningkatan jumlah unit kendaraan bermotor yang diubah nama kepemilikan.

Setelah proses pemeriksaan berkas petugas kepolisian tentu melakukan validasi dan pengesahan STNK jika ada kesesuaian berkas dengan data kendaraan

bermotor. Kemudian petugas Dispenda dan petugas akan melakukan validasi besar biaya PKB dan SWDKLLJ yang dibebankan kepada wajib pajak. Setelah wajib pajak. Selanjutnya, wajib pajak dapat membayar langsung melalui Bank Aceh sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK dan dirinya juga menerima bukti pembayaran berupa struk. Wajib pajak akan menerima STNK dan TNKB dari petugas di loket penyerahan.

Selama pandemi, SAMSAT Kota Banda Aceh tetap menjalankan fungsinya dan pelaksanaannya masih kondusif walaupun dengan terbatasnya interaksi sebagai pelaksanaan *physical distancing*. SOP ini dilakukan sebagai terusan dari Peraturan Presiden mengenai *physical distancing* dengan menjaga protokol kesehatan. Di samping petugas melayani proses pembayaran PKB, petugas juga mengatur dalam melancarkan protokol kesehatan pada wajib pajak. Petugas dengan tegas tidak mengizinkan wajib pajak yang tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti tidak menggunakan masker, maka tidak diizinkan untuk memasuki ruangan dan memintanya untuk menggunakannya terlebih dulu.

#### **b. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT *Drive Thru***

Program *Drive Thru* menjadi idaman bagi masyarakat dengan keunggulan yang dimilikinya, diantara pelayanan yang dilakukan cukup praktis dalam waktu yang relatif cepat, kemudian prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi wajib pajak mudah cukup STNK asli dan menunjukkan e-KTP asli. Kemudian, proses pembayaran dilakukan dalam satu loket tanpa harus turun dari kendaraan, serta tanggapan petugas yang ramah dan handal dalam memberikan penjelasan yang singkat kepada masyarakat.

Program ini tidak membutuhkan waktu yang lama dan juga prosedur yang tidak sulit. Pembayaran pajak melalui *Drive Thru* mempermudah wajib pajak, disebabkan persyaratan yang mudah dan waktu relatif cepat. Berkas yang dibutuhkan cukup sederhana yaitu KTP Asli dan STNK Asli. Pelaksanaan pelayanan PKB melalui SAMSAT *Drive Thru* dimulai dari proses penerimaan berkas sesuai dengan syarat yang ditentukan, petugas melakukan verifikasi data, penetapan biaya PKB yang diakses melalui server, kemudian petugas meminta wajib pajak untuk menyerahkan biaya PKB yang sesuai, setelah itu langsung melakukan pengesahan dan penyerahan STNK juga dilakukan pada loket yang sama. Semua fasilitas pelayanan PKB tersedia di dalam loket tersebut.

Program *Drive Thru* tidak berlaku untuk seluruh wajib pajak. Selanjutnya, wajib pajak berinisial MD dan RM juga tidak dapat melakukan pembayaran melalui *Drive Thru* dikarenakan tidak memenuhi persyaratan. Selain itu, kekurangan dari program ini adalah tidak semua pelayanan dapat diberikan, akan tetapi untuk proses pembayaran pajak tahunan yang dapat dilakukan. Pembayaran PKB 5 tahunan tidak dapat dilakukan melalui program ini, dikarenakan PKB 5 tahunan diperlukan data pengecekan fisik kendaraan. Kendala yang dialami NZ yang merupakan salah satu wajib pajak yang menerima pelayanan PKB di SAMSAT *Drive Thru* tidak mendapatkan kendala mengenai prosedur yang diatur dalam SOP. Akan tetapi, kendala yang diperoleh akibat faktor eksternal lain seperti fasilitas yang tidak mendukung kondisi lingkungan.

### **c. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Keliling**

Masyarakat lebih leluasa untuk membayar pajak tanpa mengganggu aktivitas kesehariannya. Terlebih persyaratan sederhana di mana syarat yang dibutuhkan hanya KTP asli dan STNK asli. Masyarakat hanya menyerahkan berkas, petugas langsung melakukan pengecekan dan validasi, dan pembayaran juga dilakukan di satu tempat. Pembayaran PKB melalui SAMSAT Keliling dilakukan langsung di tempat dan tidak ada pemungutan liar. Wajib pajak tetap membayarnya sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK. SAMSAT ini menyediakan seluruh fasilitas yang dibutuhkan selama pelayanan pembayaran PKB dalam satu mobil.

### **d. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT e-SAMSAT**

SAMSAT Kota Banda Aceh memperluas pelayanan dengan menyediakan website untuk menyimpan data base keseluruhan PKB di wilayah Aceh. Pelayanan tidak terlepas dari teknologi di mana proses input dan output data PKB atau BBN-KB dilakukan melalui database yang tersedia. Data yang tersedia juga bersifat transparansi dan masyarakat juga dapat meninjau secara online mengenai nilai PKB yang harus dibayarnya melalui website e-SAMSAT Aceh. Website ini berisi mengenai informasi PKB, mulai dari total biaya serta persyaratan yang dibutuhkan. Wajib pajak dapat mengakses website-nya di <https://esamsat.acehprov.go.id/>. Program pelayanan ini untuk mempermudah petugas dalam melakukan akses selama membayar pajak dengan mudah. Website ini mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan untuk wajib pajak dengan baik.

Pembayaran melalui website ini dituju untuk memperoleh kode *invoice* dalam membayar PKB. Wajib pajak hanya perlu mengakses link tersebut. Kemudian pengecekan besar PKB hanya membutuhkan data nomor polisi kendaraan, NIK e-KTP, dan lima digit nomor kendaraan. Perlu diperhatikan NIK e-KTP yang perlu diakses adalah pemilik kereta dimana nama di KTP dan STNK harus sama. Setelah wajib pajak menerima kode *invoice*, selanjutnya wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui Bank Aceh Syariah baik melalui ATM, *teller* atau *m-banking* yaitu *Action Mobile*. Wajib pajak dapat melakukan pengesahan STNK di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh atau SAMSAT keliling dengan membawa bukti pembayaran atau aplikasi tersebut serta menunjukkan e-KTP asli.

**e. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Digital Nasional (aplikasi Signal)**

Jejak digital saat ini mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB tanpa perlu mengunjungi kantor. Aplikasi yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak yaitu aplikasi Signal, di mana aplikasi ini melakukan pengesahan dengan *barcode*. Masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui SAMSAT Digital Nasional atau lebih dikenal dengan Signal. Aplikasi ini dapat diakses melalui *Google Play Store*. Aplikasi tersebut menyediakan fasilitas pelayanan pengesahan STNK secara digital, di mana bukti pengesahan berupa *barcode* yang dapat ditempel pada kolom STNK sebagai bukti telah melakukan pembayaran PKB, kemudian penerbitan *notice* pajak, dan SWDKLLJ secara elektronik. Masyarakat dapat mencetak berkas tersebut.

Kemudian *notice* pajak juga dapat dilakukan dalam bentuk cetak fisik atau STNK, yaitu dengan memilih opsi permintaan cetak. Syarat dan ketentuan

pelayanan melalui aplikasi Signal adalah nama di e-KTP harus sama dengan STNK atau NIK tersebut berada dalam satu Kartu Keluarga (KK). Namun untuk saat ini aplikasi tersebut kurang diminati oleh masyarakat Aceh, karena keterbatasan pengetahuan masyarakat mengenai teknologi digital.

#### **f. Pelayanan PKB Lima Tahunan**

Prosedur pelayanan PKB lima tahunan sama halnya dengan pajak tahunan. Namun ada prosedur tambahan yang diperlukan untuk melakukan pembayaran pajak lima tahunan, yaitu pengecekan fisik kendaraan untuk pergantian STNK dan TNKB sebagai pembaruan legitimasi. Pelayanan PKB lima tahunan hanya diperoleh melalui pembayaran di kantor SAMSAT langsung.

Pembayaran pajak lima tahunan perlu pengecekan fisik dan proses registrasi dan identifikasi oleh SAMSAT asal kendaraan. Pergantian STNK dan TNKB hanya dapat dilakukan pada daerah asal pendaftaran PKB kendaraan. Hal ini didukung oleh pernyataan RM yang memiliki data ranmor yang berbeda dengan tempat domisilinya saat ini. PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan pada SAMSAT yang terdaftar BNKB. Prosedur ini dibutuhkan karena kendaraan membutuhkan registrasi dan identifikasi ranmor untuk pergantian STNK dan TNKB. Pengecekan fisik dilakukan oleh petugas kepolisian setempat untuk melakukan legitimasi ranmor. Bukti cek fisik ini dibutuhkan sebagai persyaratan untuk pergantian STNK dan TNKB dalam pelayanan PKB lima tahunan yang tidak dapat dilakukan melalui SAMSAT *Drive Thru* ataupun SAMSAT keliling.

Prosedur dan persyaratan yang ditentukan tersebut menyebabkan akses wajib pajak mendapatkan pelayan tersebut cukup terbatas. Pergantian STNK dan

TNKB hanya dapat dilakukan pada SAMSAT wilayah asal pendaftaran PKB dan menyediakan fasilitas pengecekan fisik. Selibhnya, prosedur yang harus dilalui wajib pajak dalam menerima pelayanan ini sesuai dengan prosedur pelayanan PKB tahunan di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh.

### 3. Waktu Pelayanan

Pelayanan PKB dilakukan dengan waktu yang jelas sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan di mana waktu maksimal yang dibutuhkan dalam pelayanan PKB yang diterima setiap wajib pajak yaitu maksimal 30 menit. Seluruh prosedur diberikan dengan tepat dan konsisten. SAMSAT Kota Banda Aceh mengatur strategi pelayanan dengan baik untuk menjaga konsistensi waktu dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan SAMSAT Kota Banda Aceh mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dikarenakan sistem yang diterapkan cukup efektif, di mana pelayanan dilakukan dalam satu gedung. Seluruh proses pelayanan dapat diakses oleh wajib pajak dalam waktu yang konsisten dan relatif cepat.

SAMSAT Kota Banda Aceh berhasil memberikan produktivitas kerja yang baik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Kinerja ini menunjukkan waktu yang dibutuhkan relatif cepat, di mana setiap wajib pajak hanya membutuhkan maksimal 30 menit selama proses registrasi, pengecekan, pembayaran, pengesahan dan penyerahan STNK di Kantor SAMSAT Banda Aceh. Namun, bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui Drive Thru dan SAMSAT Keliling membutuhkan waktu 10-20 menit.



Secara teknis dalam mencapai visi dan tujuan organisasi pihak SAMSAT Banda Aceh menyediakan program *Drive Thru* untuk memberikan pelayanan yang memuaskan wajib pajak. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara antrian di mana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya. Selain itu kelebihan program ini waktu pelayan lebih singkat dibandingkan dengan pelayanan PKB di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh yaitu hanya perlu waktu 10-15 menit selama proses pembayaran pajak tahunan.

Saat ini, SAMSAT Banda Aceh mampu menjalankan fungsinya dengan terbatasnya interaksi sebagai pelaksanaan *physical distancing*, berjalan kondusif. Petugas SAMSAT Banda Aceh menggunakan sistem pertukaran bagi petugas yang berhalangan, atau ketika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan petugas lain bekerja ekstra dalam membantu melayani.

#### **4. Kompetensi Petugas**

Petugas juga mengembangkan kinerjanya dan juga fasilitas untuk memuaskan masyarakat selama membayar pajak sebagai perwujudan dari visi dan misi organisasi. Pelayanan yang diselenggarakan SAMSAT Kota Banda Aceh beserta program lainnya telah menunjukkan prinsip transparansi berupa pelayanan ekstra dalam memenuhi kewajibannya dalam pemungutan PKB.

Petugas menunjukan sikap profesionalnya, dimana setiap petugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya. SAMSAT Kota Banda Aceh juga meningkatkan kualitas SDM agar memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, sehingga instansi menyediakan BIMTEK dalam meningkatkan kinerja

petugas. Petugas juga meningkatkan kinerjanya baik dari proses BIMLAT atau pelatihan lainnya dalam mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya baik dari segi teknologi dan cara menghadapi wajib pajak. Hal ini dilakukan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Setiap loket atau unit kerja menyediakan SDM yang kompeten, di mana petugas mampu menjalankan tupoksi masing-masing dalam melayani masyarakat. Kompetensi petugas yang baik dapat ditinjau dari daya tanggap yang ditunjukkannya selama melayani masyarakat. Petugas dengan jelas penyampaian informasi yang diberikan kepada wajib pajak mengenai proses pembayaran PKB. Setiap petugas dengan sigap menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan. Berkas dan dokumen langsung diproses dalam periode waktu yang dijanjikan, yaitu selama 30 menit untuk setiap wajib pajak. Pelayanan terhadap wajib pajak sesuai dengan nomor antrian, tanpa jasa calo. Wajib pajak dapat membayar secara pribadi atau mewakili yang disertai surat kuasa.

Selanjutnya tindakan yang dilakukan petugas juga memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Petugas selalu menjaga sikap profesionalitasnya yaitu adil dalam melayani, jujur dalam penetapan biaya, dan kedisiplinan dengan tepat waktu dalam melayani masyarakat. Wajib pajak dilayani mulai dari registrasi berkas sampai penyerahan dapat selesai dengan waktu yang dijanjikan. Pelayanan wajib pajak dilakukan secara adil, tanpa membedakan wajib pajak satu dengan wajib pajak lainnya, tanpa jasa calo dan sesuai dengan nomor antrian. Petugas mengutamakan pelayanan prima tanpa membedakan satu sama lain antara wajib pajak, semua dilayani dengan adil sesuai antrian. Namun ketika wajib pajak

mengalami kendala dalam pemberkasan yang kurang, petugas akan melayani wajib pajak tersebut di selang waktu saat melayani wajib pajak lain.

Kerjasama yang terjalin antar petugas cukup baik. Ketika salah satu petugas berhalangan atau izin sebentar, maka ada petugas lain yang langsung melayani masyarakat. Tidak terjadi kekosongan di setiap loket, guna mempersingkat waktu pelayanan. Tingkat kejujuran petugas juga baik, di mana petugas menerima biaya pembayaran PKB sesuai dengan yang tertera di STNK. Setelah melakukan pembayaran, masyarakat juga menerima struk hasil pembayaran yang menunjukkan prinsip transparan SAMSAT Banda Aceh

Pengetahuan dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan dapat menanamkan kepercayaan bagi masyarakat. Petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam menyampaikan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur yang dilalui masyarakat selama pembayaran PKB. Pengetahuan petugas SAMSAT diukur melalui ketangkasannya dalam menanggapi pertanyaan masyarakat dengan cepat dan informasi yang jelas. Intansi ini menyediakan BIMTEK dalam mengembangkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kemudian mengenai tindakan petugas yang baik dapat dilihat dari sikapnya yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat, baik selama memberikan informasi atau menanggapi keluhan masyarakat. Petugas menunjukkan totalitas dan semangat dalam melayani masyarakat.

## 5. Produk Pelayanan

Produktivitas yang dilakukan SAMSAT Kota Banda Aceh sejauh ini merupakan hasil gabungan dari pelayanan PKB tahunan dan PKB lima tahunan yang dilaksanakan melalui program pembayaran langsung di kantor, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, dan e-SAMSAT dengan pembayaran melalui Action Mobile, Teller, dan ATM Bank Aceh. Sementara pembayaran melalui aplikasi Signal masih belum dilakukan oleh masyarakat Aceh.

SAMSAT Banda Aceh juga menyediakan program SAMSAT Keliling dan SAMSAT Drive Thru untuk meningkatkan minat dan akses masyarakat dalam membayar PKB. SAMSAT Keliling berada di pusat keramaian masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat membayar PKB bersamaan dengan kegiatan lainnya. SAMSAT Keliling tidak mengharuskan masyarakat ke kantor, namun pelaksanaannya efektif dan efisien. Program ini dapat digunakan untuk proses pembayaran PKB tahunan dan 5 tahunan. Namun untuk pajak 5 tahunan, wajib pajak perlu pergi ke kantor untuk mengambil plat dalam waktu yang ditentukan.

SAMSAT Drive Thru disediakan oleh SAMSAT Banda Aceh untuk mempermudah proses pembayaran dengan waktu tercepat dan mudah dibandingkan program lainnya. Masyarakat hanya perlu mengantri dengan kendaraannya tanpa perlu turun, kemudian menyerahkan persyaratan yang diperlukan, yaitu STNK dan KTP dengan nama yang sama. Namun program ini hanya dapat dilakukan pada pembayaran PKB tahunan. Program-program yang disediakan memiliki kelebihan dan kelemahan masing-masing, namun masyarakat dapat menggunakannya tergantung kepentingan dan kenyamanan.

Selain pembayaran pajak di kantor SAMSAT Banda Aceh langsung, wajib pajak juga dapat membayar pajak melalui SAMSAT Keliling. Program ini tersedia di pusat perbelanjaan kota, sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke kantor untuk melakukan proses pembayaran PKB. SAMSAT Keliling disediakan untuk mempermudah masyarakat selama membayar pajak. Di samping melakukan pekerjaan hari, wajib pajak juga dapat membayar pajak. Program ini hanya melayani pembayaran PKB tahunan dan tidak berlaku untuk pembayaran PKB lima tahunan.

## 6. Fasilitas

Keberhasilan layanan publik di bidang PKB tersebut tidak terlepas dari efisiensi sumber daya dan fasilitas yang tersedia dan seberapa efektif program yang tersedia dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam membayar pajak. Pelayanan PKB dapat dilakukan melalui berbagai program yang disediakan oleh instansi UPTD SAMSAT Kota Banda Aceh, diantaranya pelayanan di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, dan e-SAMSAT melalui *website e-SAMSAT*, dan aplikasi Signal.

Pembayaran PKB secara langsung di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh telah tersedia di setiap loket atau unit kerja menyediakan SDM yang kompeten dan fasilitas yang memadai, di mana petugas mampu menjalankan tupoksi masing-masing dalam melayani masyarakat Tanpa fasilitas yang memadai maka pelaksanaan pelayanan pajak tersebut tidak mungkin sukses. Fasilitas yang baik menciptakan citra yang baik di mata masyarakat. Fasilitas yang disediakan oleh

SAMSAT Banda Aceh tidak terlepas dari teknologi di mana proses input dan output data PKB atau BBN-KB dilakukan melalui database yang tersedia. SAMSAT menyediakan panduan bagi masyarakat untuk mengikuti proses transaksi dan persyaratan yang dibutuhkan di pamflet yang dipanjang. Petugas juga mengembangkan kinerjanya dan menyediakan fasilitas yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagaimana tertera di visi dan misi organisasi.

Pelaksanaan pelayanan PKB tidak terlepas dari penggunaan teknologi dalam menginput atau output data PKB atau BBN-KB melalui data base yang disediakan. SAMSAT Banda Aceh tersedia fasilitas gedung yang menyediakan ruangan dalam memenuhi kebutuhan petugas ataupun masyarakat, perangkat komputer, fasilitas pendukung dan pamflet yang menjadi pemandu wajib pajak dalam membayar PKB.

SAMSAT Kota Banda Aceh juga menyediakan satu unit mobil beserta perangkat CPU, Monitor LCD, keyboard, mouse, printer STNK dan TNBK beserta WiFi yang dioperasikan oleh dua petugas di SAMSAT Keliling. Begitu juga, di SAMSAT Drive Thru, petugas bekerja di loket Drive Thru yang dibekali dengan fasilitas tersebut dalam melayani masyarakat. Program ini dibentuk agar membantu masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak tanpa perlu datang langsung ke kantor SAMSAT, khususnya untuk pembayaran PKB tahunan. Kendala yang diperoleh akibat faktor eksternal lain seperti kondisi lingkungan. Kendala teknis secara keseluruhan tidak ada, namun kondisi lingkungan yang menyebabkan kendala yang tidak bisa ditanggulangi, dikarenakan proses pembayaran pajak di *outdoors*.

SAMSAT Banda Aceh juga menyediakan *website* mengenai informasi PKB, mulai dari total biaya serta persyaratan yang dibutuhkan. Masyarakat juga dapat mengakses *website* yang disediakan SAMSAT untuk mencari informasi mengenai PKB untuk mencari informasi mengenai PKB miliknya. Wajib pajak dapat mengakses *website*-nya melalui *link* <https://esamsat.acehprov.go.id/><sup>145</sup> Data yang tersedia pun transparansi dan masyarakat juga dapat meninjau secara pribadi PKB yang harus dibayarnya melalui *website* e-SAMSAT Aceh.

Selain itu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Banda Aceh tidak sebatas untuk masyarakat umum. Namun untuk masyarakat disabilitas disediakan tempat parkir dan loket khusus selama pelayanan. Pelayanan ini dituju agar memberikan keadilan bagi masyarakat disabilitas dengan masyarakat umumnya. Hal ini telah membuktikan bahwa SAMSAT Kota Banda Aceh telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu tidak diskriminatif. Prinsip ini menunjukkan pelayanan yang diselenggarakan tidak boleh dibedakan antar individu dari masyarakat baik dari segi perbedaan identitas warga negara, seperti status sosial, pandangan politik, entisitas, agama, profesi, gender, difabel dan lainnya.<sup>146</sup>

Akibat *physical distancing*, tanggapan masyarakat mengenai fasilitas tidak memuaskan karena keterbatasan ruang tunggu dengan adanya pandemi, sehingga banyak wajib pajak yang harus berdiri selama proses pembayaran pajak akibat protokol kesehatan yang harus diterapkan dengan *physical distancing*. Kondisi ini

---

<sup>145</sup> Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

<sup>146</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan...*, h. 30-35.

membuat wajib pajak harus mengosongkan tempat untuk sebagian dari biasanya. Kondisi ini pihak wajib pajak pun menerima kondisi tersebut.

## 7. Pusat Pengaduan

Kehandalan SAMSAT Banda Aceh dalam menanggapi keluhan wajib pajak cukup tepat. SAMSAT menyediakan forum pengaduan wajib pajak mengenai kualitas pelayanan rendah. Mengenai keluhan, masyarakat dapat melakukan pengaduan secara online melalui email atau mengunjungi pusat pengaduan langsung pada petugas di kantor. Keluhan akan langsung dievaluasi dan petugas secara langsung akan menghubungi wajib pajak mengenai hasil evaluasi pengaduan keluhannya. Pusat pengaduan ini sebagai pelaksanaan dari prinsip pelayanan publik dengan transparansi. Masyarakat diberikan kebebasan akses untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduannya ketika tidak puas dalam menerima pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah SAMSAT Kota Banda Aceh.<sup>147</sup>

UPTD SAMSAT Banda Aceh menyediakan Pelayanan Pengaduan. Masyarakat dapat mengutarakan keluhan baik secara langsung melalui kotak suara atau media sosial Facebook dan Twitter atau langsung meng-email kantor tersebut. Kemudian keluhan tersebut akan ditangani oleh Kepala UPTD dan dilanjutkan ke Kasubbag TU, Kasi Pendapatan, Kasi Penagihan untuk dikonfirmasi keluhannya. Pihak kepala bidang masing-masing akan mengevaluasi keluhan yang disampaikan wajib pajak dan melakukan perbaikan jika ada kesalahan. Setelah evaluasi berakhir,

---

<sup>147</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan ...*, h. 30-35.



selanjutnya pihak SAMSAT akan menghubungi wajib pajak dan melakukan penyelesaian. Kemudian jika terbukti maka dilakukan pemeriksaan oleh bagian tersebut. Setelah itu dilakukan perbaikan, mencari solusi dan menindaklanjuti keluhan tersebut. Terakhir, pihak UPTD akan memberikan informasi kepada masyarakat.<sup>148</sup> Tujuan pelayanan ini untuk merealisasikan Visi, Misi dan Motto UPTD SAMSAT Wilayah I yaitu teguh dalam meningkatkan mutu layanan melalui perbaikan baik sarana dan prasarana, mengevaluasi sistem dan prosedur serta SDM dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

Permasalahan mengenai perbedaan nama di STNK dengan KTP sudah memiliki solusi yaitu perubahan nama kepemilikan dapat dilakukan melalui program biaya balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB). Program tersebut masih ada kesenjangan di masyarakat antara pro dan kontra. Sebagian masyarakat kelas menengah ke bawah masih menganggap program tersebut memberatkan mereka. Persoalan ini perlu ditindak lanjuti agar menemukan titik tengah antara keduanya. Namun program tersebut sejauh ini masih menghasilkan produktivitas yang diinterpretasikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Produktivitas BBN-KB SAMSAT Banda Aceh**

Tahun	Pembayaran Pokok		Denda	
	Unit	Rp	Unit	Rp
Desember 2018	118.512	288.957.886.846	701	81.213.369
Desember 2019	126.295	319.151.335.003	771	110.796.076
Desember 2020	106.965	288.796.735.750	237	61.500.302
Agustus 2021	73.386	193.647.492.200	425	45.956.370

(Sumber: Laporan Keuangan Dispenda, 2021)

<sup>148</sup> Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

Berdasarkan tabel di atas sebagian masyarakat masih menggunakan program tersebut. Adanya program ini dapat menjaga kredibilitas kendaraan, sehingga menjadi jaminan bagi masyarakat nantinya jika terjadi kasus pencurian dan sejenisnya. Se jauh ini produktivitas pajak juga diperoleh dari BBN-KB sepanjang tahun 2018 sebanyak 118.512 unit kendaraan bermotor, tahun 2019 sebanyak 126.295 unit, tahun 2020 sebanyak 106.965 dan tahun 2021 sampai bulan Agustus 73.386 unit sudah melakukan BBN-KB. Data ini menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2018 – 2021 banyak kendaraan bermotor melakukan BBN-KB. Adanya program ini dapat menjaga kredibilitas kendaraan, sehingga menjadi jaminan bagi masyarakat nantinya jika terjadi kasus pencurian dan sejenisnya.

#### **4.2 Pembahasan**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banda Aceh terdiri dari pegawai Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT. Jasa Raharja yang bertugas dalam melayani pembayaran PKB bagi masyarakat. SAMSAT sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari standar pelayanan publik yang telah di atur dalam *Standar Operating Procedure* (SOP) pelayanan PKB. Standar pelayanan publik ditinjau dari prosedur pelayan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, fasilitas, dan kompetensi yang dimiliki pegawai SAMSAT. Mengenai standar pelayanan publik pada SAMSAT Kota Banda Aceh akan diuraikan sebagai berikut:

#### 4.2.1 Dasar Hukum

Penetapan besaran PKB oleh SAMSAT Kota Banda Aceh yang dibebankan kepada pemilik motor harus berlandaskan hukum di atas telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kepastian hukum. Prinsip kepastian hukum, yaitu adanya Peraturan Perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.<sup>149</sup> Pihak SAMSAT Banda Aceh juga secara transparan mengenai biaya PKB yang dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor dengan memaparkan spanduk mengenai penetapan biaya PNBK STNK, pajak kendaraan dan jasa raharja (SWDKLLJ). Sifat transparan ini juga memenuhi prinsip keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.<sup>150</sup> Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur pelayanan pajak dan besar biaya PKB yang dibebankan kepada pemilik ranmor melalui website resmi SAMSAT Kota Banda Aceh yaitu <https://esamsat.acehprov.go.id/>.

##### 1. Dasar Hukum pada Penetapan Biaya PKB Tahunan SAMSAT

Penetapan biaya pajak yang dibebankan kepada pemilik motor disesuaikan dengan Permendagri Nomor 1 Tahun 2021. Penentuan tarif biaya PKB selanjutnya diteruskan kedalam Pergub Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 26 Tahun 2021. Perhitungan pajak ditentukan berdasarkan perkalian antara NJKB dan bobot yang mencerminkan relatif tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan

---

<sup>149</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor* (Yogyakarta: UPP. STIM YKPN, 2010), 230-231

<sup>150</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor* (Yogyakarta: UPP. STIM YKPN, 2010), 230-231

akibat kendaraan bermotor. Besar tarif NJKB diatur dalam Permendagri tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang ditinjau setiap tahun perakitan atau keluaran kendaraan bermotor. Bobot kerusakan tersebut akan ditentukan berdasarkan nilai koefisien. Jika koefisien sama dengan 1 maka tingkat kerusakan jalan yang ditimbulkan masih dalam batas toleransi, namun koefisien yang melebihi 1 maka tingkat kerusakan jalan yang ditimbulkan di luar batas toleransi. Koefisien untuk jenis kendaraan bermotor berdasarkan Pergub tersebut terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Koefisien Bobot Kendaraan Bermotor**

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Koefisien Bobot
1	Mobil Roda Tiga, Sepeda Motor Roda Dua dan Roda Tiga	1
2	Sedan	1,025
3	Jeep, Minibus	1,05
4	Blind Van, Pick Up, Double Cabin, Microbus	1,085
5	Bus	1,1
6	Light Truck, Truck, dan Sejenisnya	1,3

*Sumber: Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan masing-masing jenis kendaraan bermotor akan memberikan bobot yang mempengaruhi tingkat kerusakan yang berbeda-beda. Jadi semakin tinggi koefisien bobot yang menimbulkan kerusakan maka semakin besar nilai PKB yang harus dibayar pemilik kendaraan bermotor. Namun, bagi kendaraan umum pemerintah memberikan keringanan berupa insentif PKB dan BBN-KB yang diatur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021.<sup>151</sup> Kategori kendaraan umum ini tergolong dalam BUMN, BUMD, Perseroan

<sup>151</sup> Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Terbatas, dan Koperasi. Data insentif yang diperoleh setiap jenis kendaraan umum diuraikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Insentif Kendaraan Bermotor Umum**

No	Jenis Kendaraan Bermotor Umum	Insentif (%)	
		PKB	BBN-KB
1	Angkutan Umum Orang	30%	30%
2	Angkutan Umum Barang	60%	60%
3	Kendaraan Bermotor Listrik Angkutan Umum Orang	10%	10%
4	Kendaraan Bermotor Listrik Angkutan Umum Barang	10%	10%
5	Ambulance, Pemadam kebakaran, dan pelayanan kebersihan milik pemerintah pusat, TNI, Polri dan pemerintah daerah	0%	0%

*Sumber: Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021*

Faktor yang menentukan besar biaya tarif PKB berdasarkan kriteria objek pajak yang diterapkan pada wajib pajak wilayah Provinsi Aceh telah di atur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 mengenai Pajak Aceh. Tarif PKB juga disertai dengan tarif progresif proporsional dengan persentase kenaikan yang sama besar untuk setiap kepemilikan.

1. Tarif PKB kepemilikan pribadi atau tarif progresif akan ditentukan berdasarkan tingkatan berikut:
  - a. 1,5% untuk kepemilikan pertama;
  - b. 2% untuk kepemilikan kedua;
  - c. 2,5% untuk kepemilikan ketiga;
  - d. 3% untuk kepemilikan keempat;
  - e. 3,5% untuk kepemilikan kelima;
  - f. 4% untuk kepemilikan keenam;
  - g. 4,5% untuk kepemilikan ketujuh;

- h. 5% untuk kepemilikan kedelapan;
  - i. dan seterusnya dengan kenaikan 0,5% untuk setiap kepemilikan sampai dengan 10%.
2. Tarif PKB ambulance, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah Pusat, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, Pemerintah Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota serta kendaraan lain ditetapkan sebesar 0,75%.
  3. Tarif PKB angkutan umum sebesar 0,9 %.
  4. Tarif PKB alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,2%.<sup>152</sup>

Selanjutnya ketika objek pajak terlambat melakukan pembayaran PKB sesuai dengan tempo yang diberikan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi. Sanksi administrasi keterlambatan membayar PKB SAMSAT Kota Banda Aceh telah diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pajak Aceh. Sanksi administrasi bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak.<sup>153</sup>

Selain penetapan besarnya PKB, wajib pajak juga dibebankan oleh SWDKLLJ. Penetapan besaran nilai asuransi SWDKLLJ telah diatur dalam PMK RI No. 16/PMK.010/2017 tanggal 13 Februari 2017 tentang Besar Santunan Dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas serta Perpres RI No. 5 Tahun 2015 pasal 1 ayat 17 tentang DPWKP (Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan

---

<sup>152</sup> Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pajak Aceh

<sup>153</sup> Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 tentang Pajak Aceh

Penumpang) atau IWKBU.<sup>154</sup> Tarif mengenai SWDKLLJ yang ditetapkan untuk setiap jenis kendaraan bermotor akan diinterpretasikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Tarif SWDKLLJ SAMSAT Kota Banda Aceh**

No	Jenis Kendaraan Bermotor	Type	Tarif Pergantian Kartu (Rp. 3000)
1	Sepeda Motor	50 cc ke bawah	Rp. 3000
		50-250 cc	Rp. 35.000
		250 cc	Rp. 83.000
2	Mobil bukan Angkutan Umum	Pick up, stwg, sedan, minibus, dan jeep s.d. 2400 cc	Rp. 143.000
		Bus dan micro bus	Rp. 153.000
		Truck, tangki, gandengan 2400 cc ke atas	Rp. 163.000
		Ambulance, jenazah dan PMK	Rp. 3.000
3	Mobil Angkutan Umum	Mobil penumpang s.d. 1600 cc	Rp. 73.000
		Bus dan micro bus 1600 cc ke atas	Rp. 90.000
4	Mobil Derek dan Sejenisnya	Jumlah penumpang s.d. 9 orang	Rp. 15.000/bulan
		Jumlah penumpang 12 orang	Rp. 40.000/bulan
		Jumlah penumpang 25 orang	Rp. 55.000/bulan
		Jumlah penumpang 40 orang	Rp. 85.000/bulan

Sumber: PMK RI Nomor 16/PMK.010/2017

Penetapan biaya SWDKLLJ kepada setiap pemilik kendaraan untuk memenuhi kecukupan sosial (*social adequacy*) dalam pemberian perlindungan dasar kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan alat angkutan lalu lintas jalan dan dengan mempertimbangkan peningkatan kebutuhan hidup dan tingkat inflasi, perlu melakukan penyesuaian terhadap besarnya santunan kecelakaan lalu lintas jalan.<sup>155</sup> Jika objek pajak terlambat melakukan PKB, di mana wajib pajak melakukan pembayaran SWDKLW setelah melewati tanggal jatuh tempo maka

<sup>154</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

<sup>155</sup> Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

dikenakan sanksi yang diatur PMK RI Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yaitu:

- a. 25%, jika pembayaran dilakukan 1 - 90 hari setelah tanggal jatuh tempo;
- b. 50%, jika pembayaran dilakukan 91 - 180 hari setelah tanggal jatuh tempo;
- c. 75%, jika pembayaran dilakukan 181 – 270 hari setelah tanggal jatuh tempo;
- d. 100%, jika pembayaran dilakukan lebih dari 270 hari setelah tanggal jatuh tempo dari jumlah SWDKLLJ yang seharusnya dibayar.<sup>156</sup>

Penetapan biaya pajak yang dibebankan kepada pemilik motor disesuaikan dengan Permendagri Nomor 1 Tahun 2021 tentang Ketentuan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Permendagri ini menunjukkan tarif PKB akan ditentukan berdasarkan nilai perkalian NJKB dengan koefisien koefisien bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan, serta tarif progresif dari data kepemilikan kendaraan bermotor. Sebelum menentukan nilai PKB perlu diketahui karakteristik kendaraan bermotor yaitu merek, tipe, dan tahun agar dapat menentukan nilai NJKB serta tarif progresif. Adapun mengenai karakteristik kendaraan bermotor yang terdapat pada narasumber terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Kendaraan Bermotor**

Program SAMSAT	Wajib Pajak	Merek	Tipe	Tahun	NJKB (juta)	Pemilik
Kantor	HR	Honda	F1C02N28L0 AT	2019	Rp 14,3	I
	MD	Yamaha	14D (AL115C/MIO SOUL)	2011	Rp. 10,5	I
Drive Thru	NZ	Honda	NC11D1D	2011	Rp. 8,91	I
	RR	Honda	HR-V RU5 1.8 RS CVT CKD	2016	Rp. 283	I

<sup>156</sup> PMK RI Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan



	MW	Honda	E1F02N12M2 A/T	2015	Rp. 12,4	I
	EY	Honda	F1C02N28L0 A/T	2020	Rp. 14,5	I
	MM	Honda	F1C02N28L0 AT	2018	Rp. 13,2	I
Keliling	RM	Yamaha	14D (AL115C/MIO SOUL)	2011	Rp. 10,5	I
	SN	Honda	X1B02R07L0 A/T	2015	Rp. 10,9	I
e-SAMSAT	AF	Honda	X1H02N35M1 A/T	2018	Rp. 15	I

Sumber: dokumentasi, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas, keseluruhan kendaraan bermotor merupakan jenis kendaraan sepeda motor, maka bobot yang mencerminkan kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan adalah sebesar 1,00. Selanjutnya mengenai tarif progresif keseluruhan kendaraan merupakan kepemilikan pertama, maka tarif progresif yang dibebankan sebesar 1,5%. Selain besar PKB, wajib pajak juga dibebankan dengan biaya SWDKLLJ. Namun apabila ada keterlambatan maka wajib pajak juga akan dikenakan sanksi denda berupa biaya keterlambatan. Adapun mengenai nilai PKB, SWDKLLJ dan denda keduanya yang harus dibayarkan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Nilai PKB Tahunan dan SWDKLLJ**

Program SAMSAT	Wajib Pajak	PKB		SWDKLLJ		Total (Rp)
		Tahunan (Rp)	Denda (Rp)	Tahunan (Rp)	Denda (Rp)	
Kantor	HR	214.500	8.600	35.000	8.000	266.100
	MD	157.500	0	35.000	8.000	200.500
Drive Thru	NZ	133.700	0	35.000	0	168.700
	RR	4.457.000	0	143.000	0	4.600.000
	MW	186.000	0	35.000	0	221.000
	EY	217.500	0	35.000	0	252.500
	MM	198.000	0	35.000	8.000	241.000
Keliling	RM	157.500	0	35.000	8.000	200.500

	SN	163.500	0	35.000	0	198.500
e-SAMSAT	AF	225.000	0	35.000	0	260.000

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Data di atas menunjukkan prinsip transparansi dan sistem pelayanan yang efektif. Seluruh program menerapkan SOP pemungutan besar pajak sesuai aturan perundang-undangan pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak berinisial MD dan RM memiliki jenis kendaraan yang sama dan besar nilai PKB yang sama, namun keduanya melakukan pembayaran PKB di program SAMSAT yang berbeda. Masyarakat juga dapat mengakses besar nilai PKB melalui website e-SAMSAT Provinsi Aceh. Masyarakat diberikan akses untuk menggali informasi tentang berbagai hal yang diselenggarakan dalam pelayanan, seperti persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur, dan besar biaya PKB.<sup>157</sup>

## 2. Dasar Hukum pada Penetapan Biaya PKB Lima Tahunan SAMSAT

Penetapan tarif untuk menerima pembayaran administrasi pergantian STNK dan TNKB akan diterima oleh pihak kepolisian. Adapun mengenai rincian jenis dan tarif pembayaran PKB telah diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Tarif PNBP sesuai PP Nomor 76 Tahun 2020**

No	Jenis	Tarif PKB Roda		Satuan
		2 atau 3	4 atau lebih	
1	Penerbitan STNK Baru	Rp. 100.000	Rp. 200.000	Per penerbitan
2	Penerbitan STNK Perpanjangan	Rp. 100.000	Rp. 200.000	Per penerbitan 5 tahun
3	Penerbitan STCK	Rp. 25.000	Rp. 50.000	Per penerbitan/ per kendaraan
4	Penerbitan TNKB	Rp. 60.000	Rp. 100.000	Per pasang

<sup>157</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan...*, h. 30-35.

	Penerbitan TCKB	Rp. 60.000	Rp. 100.000	Per pasang
5	Penerbitan BPKB Baru	Rp. 225.000	Rp. 375.000	Per penerbitan
6	Penerbitan BPKB Ganti Kepemilikan	Rp. 225.000	Rp. 375.000	Per penerbitan
7	Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Bermotor di Luar Daerah	Rp. 150.000	Rp. 250.000	Per penerbitan
8	Penerbitan STNK-LBN Baru	Rp. 100.000	Rp. 200.000	Per penerbitan
9	Penerbitan STNK-LBN Perpanjangan	Rp. 100.000	Rp. 200.000	Per penerbitan
10	Penerbitan TNKB-LBN	Rp. 100.000	Rp. 200.000	Per pasang

Sumber: PP Nomor 76 Tahun 2020

Penetapan biaya PKB 5 tahun sesuai dengan PKB tahunan, akan tetapi besaran PKB lima tahunan dibebankan dengan biaya administrasi karena pembayaran formulir pergantian STNK dan TNKB untuk perpanjangan. Tarif formulir untuk pergantian STNK dan TNKB diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020. Tarif formulir yang dibebankan kepada wajib pajak untuk pergantian STNK sebesar Rp. 100.000, dengan tipe kendaraan roda dua, tetapi tarif yang dibebankan kepada kendaraan roda empat sebesar Rp. 200.000. Kemudian untuk biaya administrasi formulir TNKB dengan tipe kendaraan bermotor roda dua dibebankan tarif sebesar Rp. 60.000 dan kendaraan roda empat sebesar Rp. 100.000.<sup>158</sup>

Penetapan biaya PKB tahunan yang dibebankan kepada wajib pajak merupakan penjumlahan dari nilai nilai PKB dan SWDKLLJ dengan biaya administratif untuk pergantian STNK baru dan TNKB baru. Tarif penerbitan STNK dan TNKB baru yang di atur oleh PP Nomor 76 Tahun 2020 masing-masing sebesar Rp. 100.000 dan Rp. 60.000 untuk PKB roda dua atau sepeda motor narasumber

<sup>158</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

penelitian ini, sehingga besar tarif administratif pergantian STNK dan TNKB baru sebesar Rp. 160.000. Adapun mengenai besar pajak lima tahunan yang harus dibayarkan wajib pajak dalam kasus ini disertai dengan denda yang harus dibayarkannya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Nilai PKB Lima Tahunan**

Wajib Pajak	Total PKB Tahunan		Administratif Pergantian (STNK + TNKB)	PKB Lima Tahunan	
	Normal	Denda		Normal	Denda
HR	Rp. 249.500	Rp. 266.100	Rp. 160.000	Rp. 409.500	Rp. 426.500
MD	Rp. 192.500	Rp. 200.500	Rp. 160.000	Rp. 353.500	Rp. 360.500
NZ	Rp. 168.700	0	Rp. 160.000	Rp. 328.700	0
RR	Rp. 4.600.000	0	Rp. 300.000	Rp. 4.900.000	0
MW	Rp. 221.000	0	Rp. 160.000	Rp. 381.000	0
EY	Rp. 252.500	0	Rp. 160.000	412.500	0
MM	Rp. 233.000	Rp. 241.000	Rp. 160.000	Rp. 393.000	Rp. 401.000
RM	Rp. 192.500	Rp. 200.500	Rp. 160.000	Rp. 353.500	Rp. 360.500
SN	Rp. 198.500	0	Rp. 160.000	Rp. 358.500	0
AF	Rp. 263.000	0	Rp. 160.000	Rp. 420.000	0

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan data di atas PKB lima tahunan sama halnya dengan PKB tahunan diikuti dengan biaya administratif untuk pergantian STNK perpanjangan dan penerbitan TNKB. Masing-masing dari wajib pajak harus melakukan pembayaran PKB lima tahunan di wilayah masing-masing kendaraan bermotornya saat melakukan registrasi kendaraan. Hal ini dilakukan karena PKB lima tahunan dibutuhkan pengecekan fisik kendaraan untuk proses registrasi dan identifikasi (regident) ranmor terlebih dahulu. Prosedur ini perlu dilakukan untuk pengecekan mesin dan kerangka kendaraan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pihak kepolisian.

### 3. Dasar Hukum Pengajuan Keringanan Pajak

Selain itu, di masa pandemi ini masyarakat tidak dapat mampu memenuhi kewajibannya dalam melakukan pembayaran PKB, sehingga wajib pajak mendapatkan denda akibat keterlambatan membayar pajak. Masyarakat Aceh dapat mengajukan keringanan denda PKB yang disediakan oleh SAMSAT Kota Banda Aceh melalui program yang disediakan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Selain itu bagi wajib pajak yang ingin mendapatkan keringanan denda pajak dapat mengajukan persyaratan yang diatur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 11 Tahun 2020. Adapun program disertai persyaratannya dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Persyaratan Kriteria 10%
  - 1) Surat permohonan bermaterai
  - 2) Fotocopy/asli KTP nama pemilik sesuai dengan STNK
  - 3) STNK asli/ TBPKP/ Tanda pelunasan pengesahan yang terakhir beserta fotocopynya.
- b. Persyaratan Kriteria 30%
  - 1) Surat permohonan bermaterai
  - 2) Surat permohonan bermaterai
  - 3) Fotocopy/asli KTP nama pemilik sesuai dengan STNK
  - 4) STNK (asli)/ TBPKP/ Tanda pelunasan pengesahan yang terakhir beserta fotocopynya
  - 5) Fotocopy BPKB
  - 6) Surat bengkel (bila rusak) atau surat keterangan dari instansi yang berwenang (bila terbakar/ hilang/ lainnya).

c. Persyaratan Kriteria 50%

- 1) Surat permohonan bermaterai
- 2) Surat permohonan bermaterai
- 3) Fotocopy/asli KTP nama pemilik sesuai dengan STNK
- 4) STNK (asli)/ TBPKP/ Tanda pelunasan pengesahan yang terakhir beserta fotocopynya
- 5) Fotocopy BPKB
- 6) Surat bengkel (bila rusak) atau surat keterangan dari instansi yang berwenang (bila terbakar/ hilang/ lainnya).
- 7) Melampirkan foto kendaraan minimal 3 (tiga) tampak (depan, samping dan belakang).

d. Namun apabila KTP dan STNK berbeda kepemilikan kendaraan bermotor maka wajib BBNKB dengan melampirkan fotocopy kwitansi jual beli.<sup>159</sup>

#### 4.2.2 Prosedur dan Persyaratan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai (melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis dalam jangka panjang), kemudian caranya dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja sedikit dan biaya murah.<sup>160</sup> Setiap prosedur dan kerja sama setiap unit kerja dengan mempertahankan tupoksi masing-masing dalam melayani masyarakat serta waktu yang singkat.

<sup>159</sup> Peraturan Gubernur Aceh Nomor 11 Tahun 2020 tentang tentang Pembebasan dan/ atau Keringanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Pajak Kendaraan Bermotor Serta Denda Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor.

<sup>160</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan ...*, h. 30-35.

Pegawai kepolisian bertugas dibidang administrasi pencatatan resident dalam menerbitkan dan pengesahan STNK dan TNKB. Tugas kepolisian tersebut sebagai forensik kepolisian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkuran Jalan yang diselenggarakan pihak kepolisian. Kemudian pegawai Dispenda berperan dibidang mengatur pemungutan pajak daerah provinsi untuk besaran PKB dan BBN-KB. Selanjutnya PT. Rasa Raharja sebagai badan usaha mengatur asuransi terhadap kecelakaan lalu lintas (Lakalantas) khususnya mengatur besaran SWDKLLJ.<sup>161</sup>

Kinerja pegawai SAMSAT Banda Aceh baik, dilihat dari mekanisme pelayanan yang sudah baik, transparan, dan adanya kejelasan dalam menyampaikan syarat dan prosedur yang ditetapkan, dan pengembangan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk mengoptimalkan pelayanan publik.<sup>162</sup>

### **1. Pelayanan PKB Tahunan di Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh**

Adapun mengenai *Standar Operating Procedure* (SOP) pelayanan yang diberikan pegawai kantor SAMSAT Kota Banda Aceh dapat dilihat melalui diagram alir pada gambar berikut:

<sup>161</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia

<sup>162</sup> Cristanto Sinsu, dkk, "Pemenuhan Dimensi-dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 44, 2016, h. 1-7



Gambar 4.2 Alur Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Kota Banda Aceh  
 Sumber: Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, 2021

Gambar di atas menunjukkan alur pelayanan PKB tahunan sesuai SOP yang berlaku di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh yang akan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Loker Informasi/Pengambilan Nomor Panggilan
  - 1) Wajib pajak melakukan registrasi untuk mendapatkan nomor panggilan atau nomor antrian yang dibina oleh pegawai.
  - 2) Wajib pajak dapat bertanya langsung mengenai informasi berkas yang perlu dipenuhi kepada pegawai
- b. Loker Registrasi, Verifikasi Data dan Pengesahan STNK (Kepolisian)
  - 1) Wajib pajak menyerahkan berkas sesuai dengan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan kepada pegawai.



- 2) Pegawai memeriksa kelengkapan berkas persyaratan untuk pembayaran PKB tahunan.
  - 3) Pegawai akan melakukan registrasi ke dalam server untuk melanjutkan proses perekaman berkas (STNK, BPKB dan identitas pemilik kendaraan bermotor) dan validasi data.
  - 4) Pegawai mencatat buku registrasi dan menyimpan fotokopi berkas persyaratan yang telah diverifikasi sebelumnya.
  - 5) Pegawai melakukan pengesahan STNK
- c. Pembayaran (Dispenda, PT. Jasa Raharja, dan Bank Aceh Syariah)
- 1) Pegawai memeriksa besaran pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
  - 2) Pegawai Dispenda dan PT. Jasa Raharja akan melakukan verifikasi penetapan PKB dan SWDKLLJ.
  - 3) Wajib pajak melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Bank Aceh yang terdapat di gedung yang sama.
  - 4) Pegawai menerima pembayaran PKB dan SWDKLLJ
  - 5) Setelah wajib pajak melakukan pembayaran, maka TBPKP akan diprint oleh pegawai.
  - 6) Loker Pengambilan
  - 7) Pegawai menyerahkan dokumen kendaraan bermotor (STNK asli) yang telah disahkan dan TBPKB kepada wajib pajak.<sup>163</sup>

Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat (2). Persyaratan administrasi yang harus

---

<sup>163</sup> Dokumentasi Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

dipenuhi wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran PKB tahunan di SAMSAT Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

- a. STNK asli dan fotocopy 1 lembar
- b. TBPKP asli dan foto copy 1 lembar
- c. KTP asli dan fotocopy 1 lembar
- d. Bukti PKB/BBNKB, SWDKLLJ, dan premi Ansuransi Jasa Raharja (Khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya.
- e. Untuk kendaraan Dinas/BUMN melampirkan surat keterangan dari Dinas/BUMN.
- f. Untuk perusahaan melampirkan rekom dari perusahaan.
- g. Untuk perusahaan angkutan umum barang/orang melampirkan surat izin usaha angkutan dan rekom dari perusahaan bersangkutan.<sup>164</sup>

## **2. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Drive Thru**

SAMSAT *Drive Thru* disediakan oleh SAMSAT Banda Aceh untuk mempermudah proses pembayaran dengan waktu tercepat dan mudah dibandingkan program lainnya. Prosedur pelaksanaan SAMSAT *Drive Thru* dimulai dari registrasi berkas, verifikasi data kendaraan bermotor, pengesahan STNK, penetapan biaya STNK, pembayaran PKB dan pengambilan STNK dilakukan dalam satu loket tanpe perlu turun dari kendaraannya. wajib pajak hanya perlu menyerahkan persyaratan yang diperlukan, yaitu STNK asli dan e-KTP asli dengan nama yang sama.

---

<sup>164</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

### 3. Pelayanan PKB Tahunan di SAMSAT Keliling

Persyaratan administrasi yang harus dipenuhi wajib pajak juga sama halnya dengan SAMSAT *Drive Thru* yaitu STNK asli dan KTP asli dengan nama yang sama. Prosedur pelaksanaan juga sama halnya dengan SAMSAT *Drive Thru* yaitu pelaksanaan registrasi, verifikasi data kendaraan bermotor, pengesahan STNK, penetapan biaya PKB, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dan penyerahan dilakukan dalam satu mobil. Pegawai pelaksana terdiri dari pegawai kepolisian dan pegawai Dispenda. Semua fasilitas pelayanan pembayaran PKB yang dibutuhkan untuk perpanjangan STNK dan cetak fisik TBPKP disediakan dalam satu mobil.

### 4. Pelayanan PKB tahunan di e-SAMSAT Provinsi Aceh

Seiring dengan perkembangan zaman di era digital, masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran pajak secara *online* atau lebih tepatnya melalui program unit e-SAMSAT. UPTD SAMSAT Kota Banda Aceh telah menyediakan data base mengenai PKB dan BBN-KB di *server* e-SAMSAT Aceh. Masyarakat dapat mengakses secara transparan mengenai besar biaya yang dibutuhkan untuk pembayaran PKB melalui website resmi SAMSAT Kota Banda Aceh yaitu <https://esamsat.acehprov.go.id/>.

Masyarakat dapat meninjau besaran PKB melalui link tersebut dengan menginput data nomor polisi kendaraan yang terdapat pada STNK, NIK e-KTP dengan nama yang sama di STNK, dan lima digit nomor kendaraan bermotor. Selanjutnya wajib pajak akan menerima kode *invoice* pembayaran PKB secara tunai melalui *teller*, transfer melalui ATM dan *Action Mobile* dari Bank Aceh Syariah.

Setelah wajib pajak melakukan pembayaran PKB, selanjutnya wajib pajak perlu menyerahkan struk atau bukti pembayaran kepada pegawai kantor SAMSAT terdekat yaitu kantor SAMSAT atau SAMSAT keliling untuk melakukan pengesahan STNK. wajib pajak perlu menunjukkan bukti pembayaran dan e-KTP asli dengan nama yang sama di STNK.

Ketentuan pelayanan pembayaran PKB melalui SAMSAT *Drive Thru* dan SAMSAT keliling dengan SOP yang berlaku yaitu kesamaan data pada e-KTP asli dengan STNK asli menyebabkan keterbatasan akses wajib pajak untuk menerima layanan melalui program tersebut. Selain itu, pelayanan PKB lima tahunan juga tidak dapat dilakukan dalam lingkungan unit SAMSAT tersebut, sehingga bagi masyarakat yang memiliki data asal kendaraan bermotornya di wilayah Kota Banda Aceh hanya dapat menerima pelayanan tersebut di kantornya. Hal ini dikarena pergantian STNK dan TNKB atau PKB lima tahunan membutuhkan pengecekan fisik guna registrasi dan identifikasi ranmor dalam perekaman data forensik kendaraan bermotor yang dibutuhkan pihak Kepolisian Satlantas. Unit program SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT keliling dan e-SAMSAT tidak memiliki fasilitas tersebut, sehingga pembayaran PKB lima tahunan harus dilakukan langsung di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh.

Setiap unit program SAMSAT Kota Banda Aceh melakukan pemungutan biaya pajak sesuai dengan data yang tertera di data PKB yang dapat diakses melalui e-SAMSAT. Jadi, pembayaran PKB langsung atau melalui program unit SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, atau e-SAMSAT sesuai dengan SOP yang berlaku

dan tidak ada pemungutan liar. Wajib pajak tetap membayarnya sesuai dengan jumlah yang tertera di STNK.

#### **5. Pelayanan PKB di SAMSAT Digital Nasional (Aplikasi Signal)**

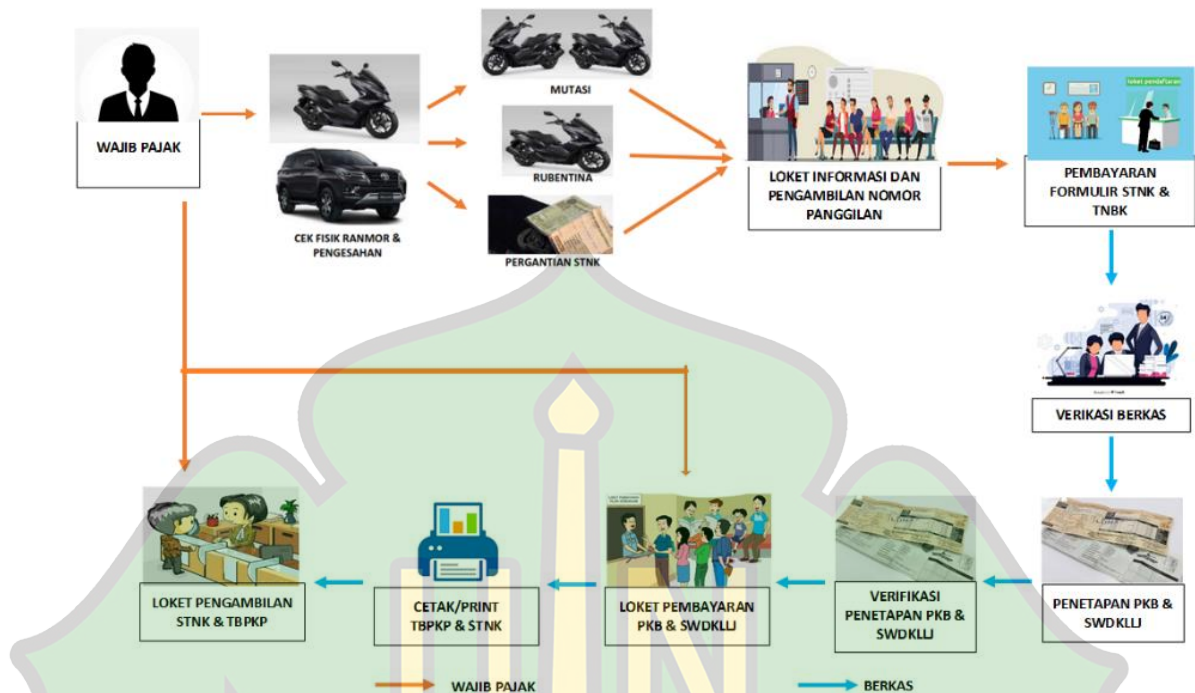
SAMSAT Digital nasional atau Signal merupakan pelayanan pembayaran PKB berupa pengesahan STNK tahunan, dan pembayaran SWDKLLJ berupa *barcode*. Aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (*database*) ranmor yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan milik Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi PKB yang dikelola oleh Bapeda Provinsi. Database yang dimiliki dalam lingkup nasional sebagai sistem pembayaran PKB menggunakan aplikasi *mobile platform* untuk mempermudah masyarakat menerima pelayanan PKB melalui jejak digital tanpa mengabaikan fungsi pengawasan registri kepemilikan kendaraan oleh kepolisian. Kemudian, aplikasi signal juga memiliki tingkat kredibilitas tinggi, dikarenakan proses verifikasi identitas pemilik ranmor harus melalui pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraan dengan data e-KTP di Kemendagri.<sup>165</sup>

#### **6. Prosedur dan Persyaratan Pelayanan PKB Lima Tahunan**

Prosedur kerja pelayanan pembayaran PKB lima tahunan yang harus dilalui wajib pajak selama pergantian STNK dan TNKB adalah sebagai berikut:

---

<sup>165</sup> Aplikasi Signal, diakses di <https://samsatdigital.id> pada 15 Mei 2022.



Gambar 4.3 Alur Pelayanan PKB Lima Tahunan di SAMSAT Kota Banda Aceh  
 Sumber: Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, 2021

Gambar di atas menunjukkan alur pelayanan PKB tahunan sesuai SOP yang berlaku di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh yang akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Loker Pengecekan Ranmor (Kepolisian)

- 1) Pegawai mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pengecekan fisik kendaraan bermotor di loket pengecekan fisik.
- 2) Pegawai melakukan pengecekan fisik kendaraan bermotor dengan mengesek nomor mesin dan nomor rangka kendaraan
- 3) Pegawai mengisi formulir pengecekan fisik dan pengesahan untuk pergantian STNK dan TNKB, mutasi dan rubah bentuk Ganti Warna (rubentina).

- 4) Apabila terdapat modifikasi mesin atau rangka serta warna kendaraan bermotor, maka pegawai akan melakukan registrasi dan identifikasi kembali mengenai fisik kendaraan bermotor wajib pajak.
- b. Loket Pembayaran Formulir Pergantian STNK dan TNKB (Kepolisian)
- 1) Wajib pajak mengambil formulir pergantian STNK dan TNKB dengan membayar tarif yang diatur dalam PP Nomor 76 Tahun 2020
  - 2) Wajib pajak mengisi formulir pergantian STNK dan TNKB di bawah pengarahan pegawai.
- c. Loket Informasi/Pengambilan Nomor Panggilan
- 1) Wajib pajak melakukan registrasi untuk mendapatkan nomor panggilan atau nomor antrian yang dibina oleh pegawai.
  - 2) Wajib pajak dapat bertanya langsung mengenai informasi berkas yang perlu dipenuhi kepada pegawai
- d. Loket Registrasi, Verifikasi Data dan Pengesahan STNK (Kepolisian)
- 1) Wajib pajak menyerahkan berkas sesuai dengan persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan kepada pegawai.
  - 2) Pegawai memeriksa kelengkapan berkas persyaratan untuk pembayaran PKB tahunan.
  - 3) Pegawai akan melakukan registrasi ke dalam server untuk melanjutkan proses perekaman berkas (STNK, BPKB dan identitas pemilik kendaraan bermotor) dan validasi data.
  - 4) Pegawai mencatat buku registrasi dan menyimpan fotokopi berkas persyaratan yang telah diverifikasi sebelumnya.

- 5) Pegawai melakukan pengesahan STNK
- e. Pembayaran (Dispenda, PT. Jasa Raharja, dan Bank Aceh Syariah)
- 1) Pegawai memeriksa besaran pembayaran PKB dan SWDKLLJ.
  - 2) Pegawai Dispenda dan PT. Jasa Raharja akan melakukan verifikasi penetapan PKB dan SWDKLLJ.
  - 3) Wajib pajak melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Bank Aceh yang terdapat di gedung yang sama.
  - 4) Pegawai menerima pembayaran PKB dan SWDKLLJ
  - 5) Setelah wajib pajak melakukan pembayaran, maka TBPKP akan diprint oleh pegawai.
- f. Loket Pengambilan
- Pegawai menyerahkan dokumen kendaraan bermotor (STNK asli) yang telah disahkan dan TBPKB kepada wajib pajak.<sup>166</sup>
- Prosedur ini telah ditetapkan dalam SOP mengenai PKB lima tahunan, di mana syarat-syarat yang dibutuhkan untuk perpanjangan STNK atau pembayaran pajak lima tahunan adalah sebagai berikut:
- a. STNK asli dan fotocopy 2 lembar
  - b. BPKB asli dan fotocopy 2 lembar
  - c. TBPKB asli dan fotocopy 2 lembar
  - d. KTP asli dan fotocopy 2 lembar
  - e. Cek fisik Ranmor yang telah disahkan

---

<sup>166</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021



- f. Untuk kendaraan Dinas/BUMN melampirkan surat keterangan dari Dinas/BUMN.<sup>167</sup>

Selanjutnya untuk pergantian STNK baru atau pembayaran pajak lima tahun kendaraan bermotor instansi pemerintahan atau swasta dibutuhkan syarat tambahan yang harus dilampirkan, yaitu:

- a. SIUP
- b. SITU
- c. TDP
- d. NPWP
- e. Akte perusahaan
- f. Surat izin usaha angkutan barang/orang, dan
- g. Rekom dari perusahaan bersangkutan.<sup>168</sup>

Prosedur pembayaran PKB 5 tahun sama halnya dengan pembayaran PKB tahunan. Perbedaan keduanya adalah pajak 5 tahun membutuhkan prosedur tambahan yaitu pengecekan fisik kendaraan bermotor. Pengecekan fisik ranmor perlu dilakukan sebagai SOP dari regident ranmor atau registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor sebagaimana telah diatur dalam Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Tujuan regident sebagai fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi,

---

<sup>167</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

<sup>168</sup> Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Kebijakan tersebut diatur sebagai tugas Polri dalam melaksanakan tugas administratif.<sup>169</sup> Regident hanya dapat dilakukan pada kantor SAMSAT yang menerbitkan BPKP sehingga pelayanan PKB lima tahunan yang tidak dapat dilakukan melalui SAMSAT *Drive Thru* ataupun SAMSAT keliling.

Pelayanan PKB lima tahunan membutuhkan pergantian STNK dan TNKB, sehingga dibutuhkan pengecekan fisik kendaraan dalam mengentri nomor mesin dan nomor rangka sebagai peninjauan kelayakan penggunaan kendaraan bermotor. Pegawai yang bertanggung jawab dalam administrasi PKB dan pengesahan adalah pegawai kepolisian sebagai langkah pengarsipan data forensik Satlantas mengenai kondisi kendaraan bermotor. Bukti cek fisik untuk persyaratan pelayanan PKB lima tahunan tidak dapat dilakukan melalui SAMSAT *Drive Thru* ataupun SAMSAT keliling.

Selain itu, sosialisasi yang dilakukan pihak SAMSAT Banda Aceh masih kurang efektif, dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak puas mengenai persyaratan yang mengharus sinkronisasi antara nama di KTP dan STNK dalam proses pembayaran PKB. Persyaratan tersebut masih ada kesenjangan di dalam masyarakat antara pro dan kontra. Masyarakat keberatan mengenai ketentuan harus melakukan BBN-KB dengan biaya yang memberatkan mereka. Alasan masyarakat keberatan melakukan program tersebut, karena memerlukan biaya tambahan untuk

---

<sup>169</sup> Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

melakukannya, sehingga adanya kesenjangan pro dan kontra terhadap ketentuan tersebut.

Tanggung jawab pegawai dalam memberikan sosialisasi terhadap kendala yang dialami masyarakat dalam membayar pajak masih kurang. Masyarakat tidak puas akibat kendala yang mengharuskan untuk melakukan BBN-KB untuk menyesuaikan nama di KTP dengan BKP agar mempermudah proses pembayaran PKB. Kemudian pihak SAMSAT Banda Aceh dan pihak kepolisian bagian SATLANTAS perlu memberikan perhatian khusus bagi masyarakat yang tidak disiplin membayar pajak. Pihak SAMSAT Banda Aceh perlu melakukan rekapitulasi data dan memberikan peringatan bagi masyarakat yang tidak membayar pajak pada jadwal yang telah ditentukan untuk meningkatkan produktivitas SAMSAT.

#### **4.2.3 Waktu Pelayanan**

SAMSAT Banda Aceh masih dapat menjalankan fungsi lembaga dalam melayani masyarakat dalam keadaan kondusif walaupun pelaksanaannya dengan *physical distancing*, yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan. Efisien waktu dibutuhkan masyarakat kompetitif di era ini dengan pelayanan yang tepat, cepat dan berhasil. Proses pembayaran PKB yang berlangsung di SAMSAT Banda Aceh dilakukan secara tepat dan konsisten mengenai waktu penyelesaian STNK sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Waktu pelayanan yang diterapkan masih sama seperti biasanya, di mana bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB rata-rata dalam waktu 30 menit di kantor SAMSAT Kota Banda Aceh. Pelayanan di SAMSAT *Drive Thru* berlangsung selama 10-15 menit yang harus dilalui setiap wajib pajak. Begitu juga, pada pelaksanaan pelayanan pembayaran PKB melalui SAMSAT keliling berlangsung selama 10-15 menit. Namun program ini hanya dapat dilakukan pada pembayaran PKB tahunan.

#### 4.2.4 Kompetensi Petugas

Pegawai yang mencerminkan kemampuan bekerja yang kompeten dan efisien adalah pegawai yang memiliki kemampuan dan kecakapan secara profesional, memiliki disiplin tinggi, dan integritas tinggi.<sup>170</sup> Pegawai sangat handal dalam memberikan informasi dengan tepat baik yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur dan keluhan masyarakat.

Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam menyampaikan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi dan dilalui masyarakat selama pembayaran PKB. Pengetahuan pegawai SAMSAT diukur melalui ketangkasannya dalam menanggapi pertanyaan masyarakat dengan cepat dan informasi yang jelas. Kemudian pegawai memiliki pengetahuan yang baik mengenai administrasi dan program yang tersedia di SAMSAT. Intansi ini

---

<sup>170</sup> Zainudin, "Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu", *Jurnal Katalogis*, Vol. 3. No. 2, 2015, h.48-57

menyediakan BIMTEK dalam mengembangkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Tindakan pegawai memiliki sikap yang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat, baik selama memberikan informasi atau menanggapi keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan totalitas dan semangat dalam melayani masyarakat. Kepastian ditunjukkan pegawai dengan pengetahuannya yang baik mengenai produk, sikap ramah, perhatian dan sopan saat memberikan pelayanan, terampil, dan mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat.<sup>171</sup>

Setiap loket, pegawai melayani masyarakat dan membimbing mereka sampai proses pengambilan. Proses pelaksanaan pembayaran PKB berlangsung di beberapa loket dengan sistem estafet, di mana ketika wajib pajak sudah selesai melalui tahap registrasi, kemudian wajib pajak di arahkan ke loket pengecekan dan pengesahan, dan begitu selanjutnya. Sistem ini dilakukan agar pegawai dapat melayani masyarakat dengan cepat dan memuaskan. Pegawai melakukan pengecekan data melalui server yang disediakan SAMSAT untuk mempercepat proses pembayar dan juga masyarakat secara transparan dapat mengakses informasi mengenai biaya PKB. Pihak SAMSAT Banda Aceh juga menyediakan pelatihan dalam mengembangkan kinerja pegawai baik pengetahuan dan kemampuannya dalam menggunakan teknologi dan melayani wajib pajak.

Selama pandemi sebagai terusan dari Peraturan Presiden mengenai *physical distancing* dengan menjaga protokol kesehatan. Pegawai dengan tegas tidak mengizinkan wajib pajak yang tidak mematuhi protokol kesehatan, seperti tidak

---

<sup>171</sup> Riko Riyanda, "Faktor-faktor...", h. 75-90

menggunakan masker, maka tidak diizinkan untuk memasuki ruangan dan memintanya untuk menggunakan terlebih dulu.

Pegawai melayani masyarakat dengan disiplin dan tepat waktu, di mana waktu pelayanan mulai dari registrasi berkas sampai penyerahan dapat selesai dengan waktu yang dijanjikan. Pelayanan dilakukan secara adil, tanpa membedakannya, tanpa jasa calo dan sesuai dengan nomor antrian. Tidak terjadi kekosongan di setiap loket akibat kerjasama yang terjalin dengan baik, guna mempersingkat waktu pelayanan. Pegawai memberikan pelayanan ekstra bagi masyarakat yang kurang memahami mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi dan dilaluinya.

Pegawai mengarahkan masyarakat untuk setiap tahapan proses pembayaran PKB. Ketika masyarakat tidak memenuhi berkas yang dibutuhkan, maka pegawai mengizinkannya untuk melengkapi berkas terlebih dahulu dan menyerahkan kembali berkas tersebut, tanpa perlu mengambil nomor antrian di hari yang sama. Pegawai dengan senang hati melayani masyarakat walaupun menyita waktunya dalam mendengarkan keluhan yang disampaikan. Pegawai juga membantu masyarakat untuk mengecek berkas dan apabila ada kendala dari pemberkasan seperti tidak sinkron nama di KTP dan STNK, maka wajib pajak tetap dapat membayar pajak namun disertai persyaratan tambahan. Tingkat kejujuran pegawai juga baik, di mana pegawai menerima biaya pembayaran PKB sesuai dengan yang tertera di STNK. Setelah melakukan pembayaran, masyarakat juga menerima struk hasil pembayaran yang menunjukkan prinsip transparan SAMSAT Banda Aceh.

SAMSAT Kota Banda Aceh melaksanakan pertanggung jawabannya terhadap publik. SAMSAT Kota Banda Aceh merangkap laporan keuangan melalui Laporan Realisasi Penerimaan PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan BNPB SAMSAT Banda Aceh. Selain itu masyarakat juga dapat melihatnya melalui website Bappeda atau BPS Kota Banda Aceh setiap tahunnya. SAMSAT Kota Banda Aceh telah menunjukkan prinsip akuntabel, di mana pegawai memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengevaluasi kinerjanya. Masyarakat dapat melihat kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan kehendak masyarakat. Kinerja instansi diharapkan dapat dinilai secara eksternal oleh masyarakat untuk melihat kebijakan diterapkan benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat<sup>172</sup>.

Penyelenggaraan pelayanan menggunakan fasilitas dan sumber daya manusia yang dibiayai oleh masyarakat melalui pajak. Jadi segala bentuk pelayanan dapat dipertanggung-jawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban tidak sebatas antar pegawai di instansi tersebut, melainkan hasilnya secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik secara online atau media cetak.<sup>173</sup>

Responsibilitas pegawai SAMSAT Banda Aceh dinilai baik oleh masyarakat dari segi pengetahuan dan keterampilannya dalam melayani masyarakat dengan jelas dan terarah sesuai dengan prinsip administrasi instansi. Di sisi lain, instansi perlu melakukan evaluasi mengenai sosialisasi kepada masyarakat mengenai perubahan

---

<sup>172</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good...*, h.50

<sup>173</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk., *Modul Pelatihan...*, h. 30-35.

syarat yang diperlukan. Pihak instansi juga dapat mengevaluasi permasalahan tersebut dan mencari jalan keluar agar masyarakat berminat untuk membayar pajak dengan tepat waktu.<sup>174</sup> SAMSAT juga menyediakan program BIMTEK untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada produktivitas yang dihasilkan.<sup>175</sup>

#### 4.2.5 Produk Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan kantor SAMSAT dapat dilakukan melalui program selain pembayaran langsung. SAMSAT Kota Banda Aceh dapat membentuk unit pembantu dalam melayani masyarakat. Program yang menjadi unit pembantu kantor SAMSAT telah di atur dalam Perpres Nomor 5 Tahun 2015 dimana pelayanan pembayaran PKB dapat dilakukan melalui SAMSAT pembantu, SAMSAT gerai/*corner/payment point/outlet*, SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, SAMSAT *delivery order/door to door*, atau e-SAMSAT.<sup>176</sup>

SAMSAT Kota Banda Aceh telah mewujudkan keinginan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat dengan menyediakan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring perkembangan saat ini negara Indonesia semakin berkembang didukung oleh teknologi dalam pelaksanaan PKB dan BBN-KB selama proses pelayanan publik. Masyarakat juga semakin cerdas dalam menilai kinerja pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Daya tanggap penyedia jasa layanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna layanan. Pelayanan publik harus berkualitas yang sesuai dengan

---

<sup>174</sup> Crristanto Sinsu, dkk, "Pemenuhan Dimensi-dimensi...", h. 1-7

<sup>175</sup> Diah Ayu Dewi, "Studi tentang...", h. 2140-2150.

<sup>176</sup> Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor



hakikat masyarakat yang maju dan semakin cerdas dalam menilai pelayanan publik oleh pemerintah<sup>177</sup>.

Program SAMSAT Drive Thru dan SAMSAT Keliling menjadi pemicu peningkatan produktivitas SAMSAT Banda Aceh selain proses pembayarannya di kantor langsung. Program ini dapat mengatasi permasalahan mengenai antrian yang ada di ruang tunggu kantor SAMSAT. Masyarakat tidak perlu membayar langsung di kantor, namun bisa melalui program yang tersedia dan nyaman digunakan.

Bentuk responsivitas terhadap harapan, keinginan dan aspirasi masyarakat, SAMSAT Kota Banda Aceh menyediakan program SAMSAT Keliling dan SAMSAT *Drive Thru*, serta pembayaran PKB melalui *website* e-SAMSAT Aceh. Program ini disediakan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak. Setiap program yang disediakan tergantung kepentingan dan kenyamanan masyarakat. Program tersebut mengarah pada sasaran atau tujuan yang sama, yaitu demi mewujudkan visi, misi dan tujuan instansi. Upaya yang dilakukan SAMSAT Kota Banda Aceh adalah untuk meningkatkan kesadaran, minat, dan kemudahan akses masyarakat dalam membayar PKB.

SAMSAT Keliling berada di pusat keramaian masyarakat dengan tujuan agar masyarakat dapat membayar PKB bersamaan dengan kegiatan lainnya. SAMSAT Keliling tidak mengharuskan masyarakat ke kantor, namun pelaksanaannya efektif dan efisien. SAMSAT Drive Thru disediakan oleh SAMSAT Banda Aceh untuk mempermudah proses pembayaran dengan waktu

---

<sup>177</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2010), h. 143

tercepat dan mudah dibandingkan program lainnya. Masyarakat hanya perlu mengantri dengan kendaraannya tanpa perlu turun, kemudian menyerahkan persyaratan yang diperlukan, yaitu STNK dan KTP dengan nama yang sama dan membayar di tempat. SAMSAT *drive thru*, SAMSAT keliling dan e-SAMSAT Aceh hanya berlaku untuk pembayaran pajak tahunan

Pembayaran PKB melalui e-SAMSAT Aceh dapat dilakukan sendiri oleh masyarakat dengan mengakses *website* e-SAMSAT Aceh melalui perangkat komputer, *gadget*, atau *handphone*. Kemudian wajib pajak akan mendapatkan kode *invoice* beserta nominal pajak yang harus dibayarkan. Kemudian kode ini dapat dilanjutkan dengan proses pembayaran melalui Bank Aceh Syariah. Masyarakat dapat melakukan pembayaran secara tunai kepada *teller* Bank Aceh Syariah, transfer melalui *m-banking* atau ATM. Kemudian, pengesahan dapat dilakukan di semua program SAMSAT Kota Banda Aceh untuk pembayaran PKB tahunan. SAMSAT berhasil mengembangkan dan mengsosialisasikan program tersebut selaras dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang menginginkan sikap transparansi dan akuntabel yang dimiliki pegawai, serta adanya kemampuan intansi dalam menjalankan misi dan tujuan organisasi dengan baik.<sup>178</sup>

#### 4.2.6 Fasilitas

Fasilitas yang tersedia memadai dalam menunjang proses pelaksanaan pelayanan pembayaran PKB. Pelaksanaan pelayanan PKB tidak terlepas dari penggunaan teknologi dalam menginput atau output data PKB atau BBN-KB

---

<sup>178</sup> Diah Ayu Dewi, "Studi tentang Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu", *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2, No.2, 2014, h. 2140-2150.

melalui data base melalui server yang disediakan SAMSAT Banda Aceh. Fasilitas yang tersedia antara lain fasilitas gedung yang menyediakan ruangan dalam memenuhi kebutuhan pegawai ataupun masyarakat, perangkat elektronik, fasilitas pendukung dan pamflet yang menjadi pemandu wajib pajak dalam membayar PKB. SAMSAT Banda Aceh juga menyediakan server yang mampu diakses oleh masyarakat untuk mencari informasi mengenai persyaratan, prosedur dan biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar PKB miliknya.

SAMSAT Banda Aceh memberikan fasilitas khusus bagi masyarakat disabilitas diberikan loket khusus selama pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti. Peneliti melihat di gedung tersebut menyediakan loket atau fasilitas khusus. Selain itu, ada juga program keringanan terhadap denda masyarakat yang terlambat membayar pajak. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dengan keterbatasan ekonomi.<sup>179</sup>

Program keringanan denda pembayaran pajak disediakan bagi masyarakat yang terlambat membayar pajak sebagai bentuk perhatian intansi kepada masyarakat. Selain itu ada fasilitas khusus bagi masyarakat disabilitas seperti loket khusus dan parkir khusus masyarakat disabilitas. Fasilitas ini disediakan untuk memberikan kenyamanan dan mempermudah pembayaran PKB. Tujuan program yang disediakan demi kepuasan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

---

<sup>179</sup> Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

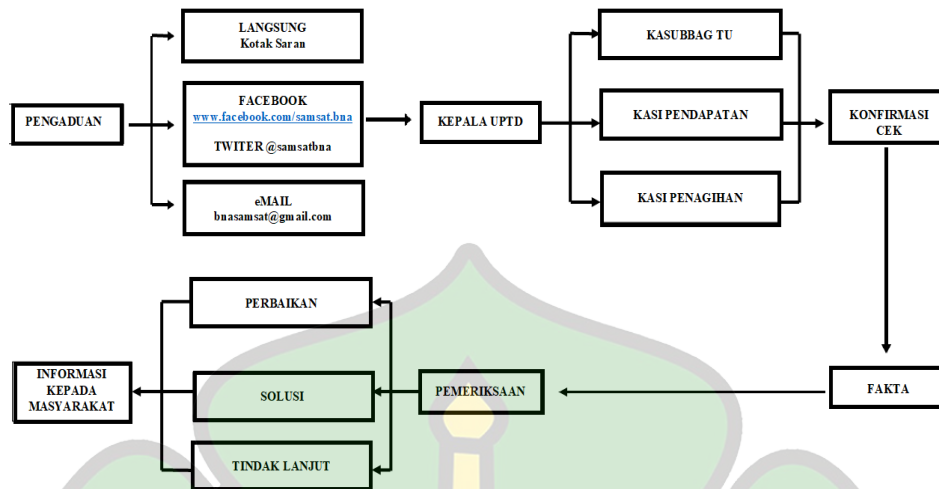
Keterbatasan fasilitas yang kurang memadai di ruang tunggu akibat pelaksanaan protokol kesehatan selama pandemi mengharuskan masyarakat untuk berdiri. Permasalahan yang perlu diatasi ketika penerapan protokol kesehatan membuat masyarakat harus berdiri untuk menunggu gilirannya, karena tempat duduk yang tersedia beberapa harus dikosongkan dan membuat masyarakat tidak nyaman. Akan tetapi, permasalahan ini dapat dimaklumi masyarakat. Hal ini menjadi fokus SAMSAT Banda Aceh dan perlu mengevaluasi permasalahan fasilitas tersebut. Solusi apa yang tepat dilakukan demi kepuasan masyarakat. Operasional pelaksanaan pelayanan publik ini baik dari segi fasilitas, lokasi, suasana tempat layanan, kemampuan SDM, kecukupan pegawai dan kejelasan informasi yang diberikan SAMSAT Banda Aceh kepada masyarakat telah memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik dengan fasilitas yang tersedia.<sup>180</sup>

#### **4.2.7 Pusat Pengaduan**

UPTD SAMSAT Banda Aceh menyediakan Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Pelayanan pengaduan keluhan ini ditujukan agar memberikan kepuasan bagi masyarakat dan mengevaluasi kinerja pegawai baik secara online atau pengaduan langsung. Pelayanan ini sebagai realisasi dari visi dan misi SAMSAT Banda Aceh dalam meningkatkan mutu layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, serta mengevaluasi sistem, prosedur dan SDM. Prosedur yang harus ditempuh oleh wajib pajak ketika mengajukan keluhan secara rinci dapat dilihat pada gambar berikut:

---

<sup>180</sup> Riko Riyanda, "Faktor-faktor...", h. 75-90



Gambar 4.4 Mekanisme Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada UPTD Wilayah I  
*Sumber: Kantor SAMSAT Kota Banda Aceh, 2021*

Wajib pajak dapat mengutarakan keluhan baik secara langsung melalui kotak suara atau media sosial Facebook dan Twitter atau langsung meng-email kantor tersebut. Kemudian keluhan tersebut akan ditangani oleh Kepala UPTD dan dilanjutkan ke Kasubbag TU, Kasi Pendapatan, Kasi Penagihan untuk dikonfirmasi keluhannya, kemudian jika terbukti maka dilakukan pemeriksaan oleh bagian tersebut. Setelah itu dilakukan perbaikan, mencari solusi dan menindaklanjuti keluhan tersebut. Terakhir, pihak UPTD akan memberikan informasi kepada masyarakat. Tujuan pelayanan ini untuk merealisasikan Visi, Misi dan Motto UPTD SAMSAT Wilayah I yaitu teguh dalam meningkatkan mutu layanan melalui perbaikan baik sarana dan prasarana, mengevaluasi sistem dan prosedur serta SDM dalam memenuhi kepuasan masyarakat.

SAMSAT Kota Banda Aceh mencoba melaksanakan perbaikan berkelanjutan dalam menciptakan pelayanan publik secara prima, di mana instansi membuka pusat pengaduan untuk memperbaiki kinerja dan melaksanakan program

yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>181</sup> Keinginan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada masyarakat serta menyediakan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring perkembangan teknologi, Indonesia menciptakan pelaksanaan pelayan PKB dan BBN-KB secara *online*. Masyarakat juga semakin cerdas dalam menilai kinerja pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sejauh ini SAMSAT telah menciptakan SAMSAT Keliling, SAMSAT *Drive Thru*, *e-SAMSAT* dengan memanfaatkan kerjasama dengan berbagai sektor untuk mempermudah akses masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Mengenai keluhan, masyarakat dapat melakukan pengaduan secara online atau mengunjungi pusat pengaduan langsung di kantor. Kemudian pimpinan akan menindaklanjuti keluhan masyarakat kepada kepala bidang masing-masing untuk dievaluasi dan melakukan perbaikan jika ada kesalahan yang dilakukan pegawai. Kriteria pegawai ini sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Kehandalan adalah kemampuan kerja organisasi atau personal dalam melayani masyarakat secara cepat dan tepat. Pegawai dapat bekerja dengan benar dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dan SAMSAT cepat menanggapi keluhan masyarakat.<sup>182</sup>

---

<sup>181</sup> Rosnidawati, dkk., *Analisis Pelayanan Publik ...*, h,14

<sup>182</sup> Riko Riyanda, "Faktor-faktor...", h. 75-90

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pembayaran PKB terdapat dua layanan yaitu:

- a. PKB tahunan bisa dilakukan melalui: a) kantor SAMSAT sesuai dengan SOP di mana proses pelaksanaan dimulai dengan registrasi, pengecekan dan pengesahan didampingi oleh petugas kepolisian, penetapan dan validasi biaya PKB oleh petugas Dispenda, penetapan SWDKLLJ oleh petugas Dispenda, pembayaran oleh petugas Bank Aceh, dan penyerahan; b) *Drive Thru* dan SAMSAT keliling dapat dilaksanakan dalam satu loket dengan persyaratan STNK asli dan identitas diri (e-KTP) pemilik kendaraan bermotor harus sinkron. Besar tarif PKB tahunan di atur dalam Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 yaitu hasil perkalian NJKB dengan koefisien koefisien bobot kerusakan dan tarif progresif pemilik ranmor.
- b. Prosedur pelayanan PKB lima tahunan hanya dapat dilakukan di kantor SAMSAT yang terdaftar nomor resident ranmor. Prosedur PKB lima tahunan dilakukan pengecekan fisik dan perpanjangan STNK. Tarif PKB lima tahunan total dari PKB tahunan ditambah dengan tarif administrasi perpanjangan STNK dan penerbitan TNBK baru yang diatur dalam UU Nomor 76 Tahun 2020.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, terdapat beberapa saran yang bisa dijadikan masukan, yaitu:

### 1. Bagi SAMSAT Banda Aceh

Sebaiknya diadakan evaluasi keseluruhan mengenai kinerja petugas dan melakukan survei lebih lanjut untuk melihat kepuasan masyarakat, serta mencari solusi yang tepat untuk mengatasi kesalahpahaman antara masyarakat mengenai kebijakan yang ditetapkan. Pihak SAMSAT juga perlu menertibkan masyarakat untuk membayar pajak, seperti mengirim surat pemberitahuan atau tindakan lain. Pihak SAMSAT juga perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut untuk mengurangi pro dan kontra terkait dengan persyaratan PKB yang mengharuskan BBN-KB.

### 2. Bagi Masyarakat

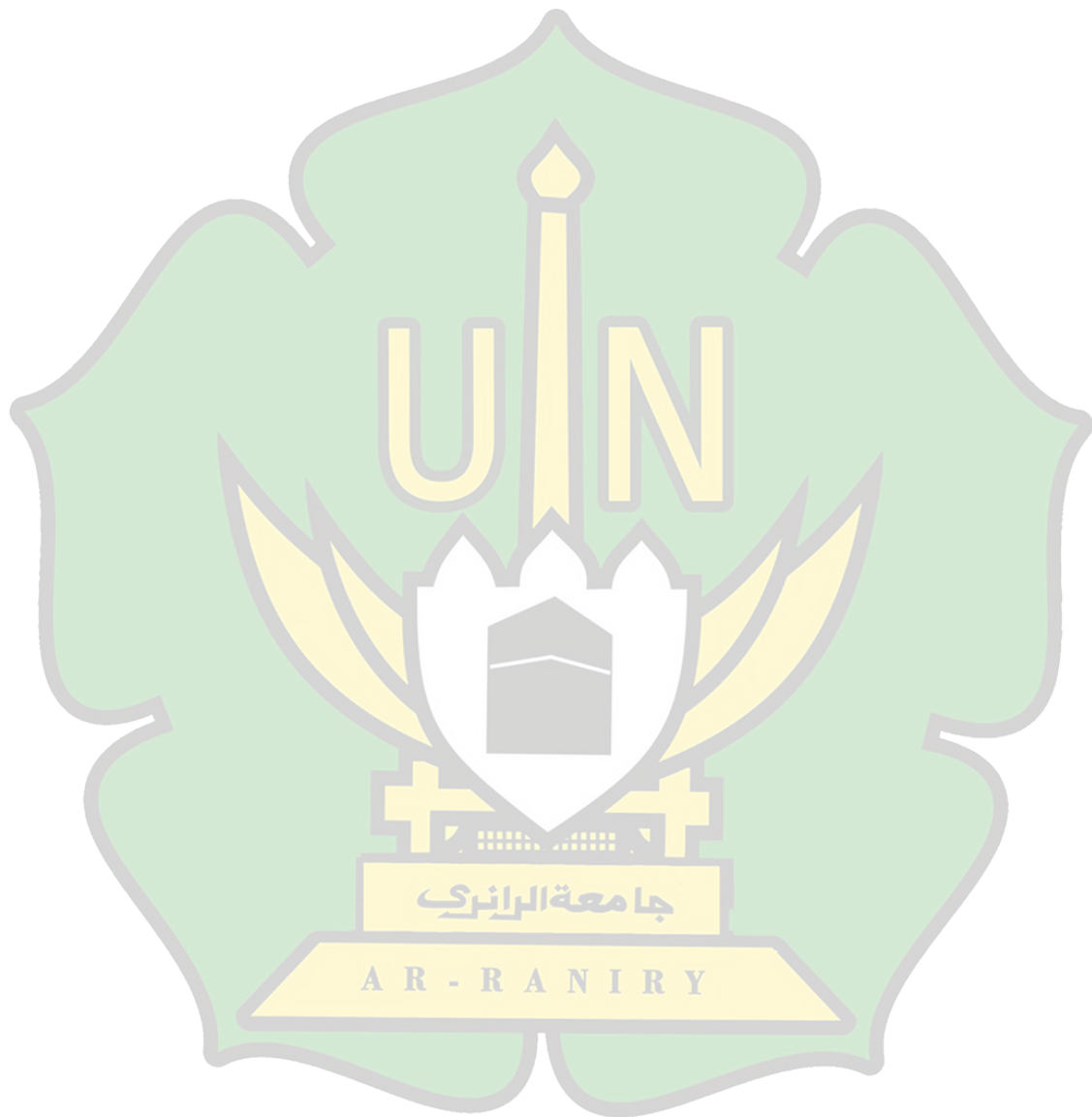
Masyarakat diharapkan dapat ikut serta dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kinerja petugas, tertib dalam membayar pajak, serta ikut serta dalam mengembangkan kualitas instansi pemerintah demi kesejahteraan bersama. Masyarakat dapat mempelajari sistem birokrasi melalui website yang disediakan instansi, karena saat ini masyarakat dengan mudah mengakses informasi tersebut, baik laporan keuangan, persyaratan dan prosedur yang diperlukan untuk melancarkan proses pembayaran pajak.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menindaklanjuti kinerja petugas secara keseluruhan, seperti menggunakan sampel yang lebih luas atau melalui



survei terhadap penilaian kinerja petugas SAMSAT Banda Aceh. Peneliti juga dapat melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang menghambat atau mendukung kinerja pegawai baik berupa penelitian kualitatif atau kuantitatif.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Agus, Dwiyanto, 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Admin "IDALAMAT", diakses dari <https://idalamat.com/alamat/113209/samsat-kota-banda-aceh-banda-aceh-aceh>, pada tanggal 15 Januari 2022, pukul 13:05

Data Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

\_\_\_\_\_, Dokumentasi SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

Erwan Agus Purwanto, dkk., 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

\_\_\_\_\_, 2017. *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Hangga, 2017. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang*. Tanjung Pinang: Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Lexy, J. Moeloeng, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

M, Suparmoko, 2002. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2002.

Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor*. Yogyakarta: UPP. STIM YKPN.

Nana, Syaodih, Sukmadinata, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Rosnidawati, dkk., *Analisis Pelayanan Publik Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar*, Makassar: Dosen STIE YPUP Makassar, Jl. Andi Tonro Makassar.

Sinambela L, Poltak. Dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutopo, Suryanto, A., 2006. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: AlfaBeta.

Sutrisno, Hadi, 1983. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.

### **Skripsi:**

Yudho Pringgo Baruno, 2015. Skripsi *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak* Gresik: Universitas airlangga.

Asnita, 2016. Skripsi *Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare: Analisis Hukum Islam Pare-Pare*: STAIN Parepare.

Ramantano Apri, 2022. Skripsi *Pengaruh Program Penerapan Drive Thru SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor(Studi di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa)* Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Nasution Dani Rahma Yohana, 2017. Skripsi *Efektifitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara* Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kegiatan Observasi di SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021.

Wawancara dengan Bapak MS, salah satu pegawai di bagian Kasi Pendataan Dan Penetapan di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 September 2021

Wawancara dengan Ibu RM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling pada Tanggal 2 Oktober 2021

Wawancara dengan Ibu NZ, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru pada Tanggal 8 Oktober 2021

Wawancara dengan Ibu RJ, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

Wawancara dengan Bapak MD, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

Wawancara dengan Bapak MM, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru Banda Aceh pada Tanggal 23 September 2022

Wawancara dengan Bapak EY, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru Banda Aceh pada Tanggal 15 September 2022

Wawancara dengan Bapak MW, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru Banda Aceh pada Tanggal 15 September 2022

Wawancara dengan Bapak RR, salah satu wajib pajak di SAMSAT Drive Thru Banda Aceh pada Tanggal, 16 September 2022

Wawancara dengan Ibu SN, salah satu wajib pajak di SAMSAT Keliling Banda Aceh pada Tanggal 27 Mei 2022

Wawancara dengan Bapak AF, salah satu wajib pajak di E-SAMSAT pada Tanggal 11 September 2022

Wawancara dengan Bapak HR, salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Banda Aceh pada Tanggal 26 Oktober 2021

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004

Peraturan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.*

Peraturan Menteri *Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.*

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 26 Tahun 2021 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021 dan Pemberian Insentif Pajak Kendaraan Bermotor dan/atau Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 *tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 *tentang Besar Santunan Dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 *tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.*

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 *tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.*

Permendagri No. 10 Tahun 2018 *tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018.*

Permendagri No. 5 Tahun 2018 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018.*

Permendagri Nomor 101 Tahun 2014 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2015.*

Permendagri Nomor 14 Tahun 2019 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2019.*

Permendagri Nomor 23 Tahun 2011 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama kendaraan bermotor.*

Permendagri Nomor 4 Tahun 2017 *tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016.*

Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 *tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2020.*

PMK RI Nomor 16/PMK.010/2017 *tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan.*

Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2017 *tentang Pajak Aceh.*



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor : 553/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
  - b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
  3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
  5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
  8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
  10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
  11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 Februari 2021

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- PERTAMA** :
- |                                |   |                            |
|--------------------------------|---|----------------------------|
| Menunjuk Saudara               | : | :                          |
| 1. Eka Januar, M.Soc.Sc.       | : | Sebagai pembimbing pertama |
| 2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. | : | Sebagai pembimbing kedua   |
- Untuk membimbing skripsi :
- |               |   |  |
|---------------|---|--|
| Nama          | : | Roni Setiawan  |
| NIM           | : | 160802122  |
| Program Studi | : | Ilmu Administrasi Negara   |
| Judul         | : | Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Banda Aceh |
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 26 Februari 2021  
An. Rektor  
Dekan,

  
Ernita Dewit

**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Sycikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0380/Un.08/FISIP/PP.00.9/01/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kantor SAMSAT kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RONI SETIAWAN / 160802122**  
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Neuheun aceh besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Analisis pelayanan pajak di kantor samsat kota banda aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 03 Februari 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 22 Agustus  
2022*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

AR - RANIRY

## DAFTAR LAMPIRAN

### DOKUMENTASI PENELITIAN



جامعة الرانري

AR - RANIRY









**DAFTAR LAMPIRAN**  
**Lampiran (Daftar Riwayat Hidup)**

**Identitas Diri**

Nama : Roni Setiawan  
Tempat Tanggal Lahir : Lawe Sawah, 29, Juli 1998  
Nomor Handphone : 085383587200  
Alamat : Lawe Cimanok, Aceh Selatan  
Email : ronisetiawantarigan47@gmail.com

**Pendidikan**

Sekolah Dasar : SDN Lawe Sawah  
Sekolah Menengah Pertama : MTSS Lawe Sawah  
Sekolah Menengah Atas : MAN Kluet Utara

**Sertifikasi**

Ma'had Jamiah : B | 2019 | Ma'had Al Jami'ah  
TOEFL : 413 | 2022 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
TOAFL : 400 | 2022 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
Komputer : B | 2021 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
Magang : B | 2019 | Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh

Banda Aceh, 09 Desember 2022

Roni Setiawan  
NIM. 160802122