

PROSES PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BONE BOLANGO

Nurman Utina & Lisda Van Gobel

STIA Bina Taruna Gorontalo

bukujurnalstia@binataruna.ac.id¹ & lisdavangobel69@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Bone Bolango. Metode penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Pengumpulan data dari data primer yaitu wawancara dari sampel, dan data sekunder dari buku dan jurnal.

Menurut analisis data, prosedur dan proses manajemen pajak tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sebab, masih ada kendala dalam proses verifikasi file yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pembayaran. Proses penyelesaian masalah di kantor samsat memiliki kinerja yang sangat baik, tetapi menurut beberapa pembayar pajak tidak begitu baik. Pemerasan yang sesuai dengan kantor samsat dan pengawasan yang lebih besar harus diberikan kepada semua staf untuk memberikan contoh tata kelola

Pemerintah, dalam hal ini Samsat Bone bolango perlu mengeluarkan kebijakan dalam prosedur pembayaran pajak, untuk memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan pembayaran pajak. Ingat pajak adalah negara terbesar di bidang pembangunan. Menimbang bahwa masih banyak wajib pajak yang sadar akan kewajibannya membayar pajak. Staf di Samsat harus lebih responsif dalam melayani masyarakat, terutama dalam memberikan solusi untuk mengatasi masalah. Tagihan pajak perlu dijelaskan secara rinci untuk menciptakan tata kelola yang baik dan bersih.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan Bermotor; Samsat; Bone Bolango

PENDAHULUAN

Negara Republik Indonesia adalah negara merdeka dan berdaulat yang taat terhadap segala aturan-aturan yang diterapkan dalam lingkungan masyarakat. Negara memiliki kewajiban untuk memberikan kesejahteraan bagi rakyatnya, meningkatkan harkat dan martabat rakyat untuk menjadi manusia seutuhnya. Negara Republik Indonesia

sebagai negara yang taat terhadap segala aturan yang diberlakukan di Negara ini dengan mempunyai tujuan dalam menjalankan pemerintahannya. Pembangunan di segala bidang dilakukan untuk membentuk masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Tujuan bangsa Indonesia, sebagaimana tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang

Dasar Negara RI Tahun 1945 Alenia IV, yaitu melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh Tumpah Darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia

Tujuan utama dari pembangunan di segala bidang adalah mencapai kondisi masyarakat yang sejahtera. Untuk dapat mencapai tujuan utama, pembangunan di segala bidang itu Pemerintah berusaha meningkatkan pendapatan nasional. Kemampuan menggali dana baik domestik maupun luar negeri dalam pelaksanaan pembangunan di segala bidang perlu terus ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan upaya perwujudan kemandirian pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak.

Sebagai negara yang berkembang dan giat dalam melaksanakan pembangunan di segala bidang yang bertujuan untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur, diperlukan dana yang tidak sedikit dalam meningkatkan setiap pembangunan. Untuk memenuhi peningkatan pembangunan pemerintah memperoleh dana dari luar negeri berupa pinjaman dan penjualan hasil alam dan produksi, serta penerimaan dari sektor pajak dari dalam negeri. Sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan dari dalam negeri. Sumber dana terbesar yang berasal dari masyarakat salah satunya

adalah pajak. Salah satu tulang punggung penerimaan negara adalah pajak, dengan menyadari taat membayar pajak, masyarakat dapat mengetahui betapa pentingnya pajak bagi pembangunan nasional dan masyarakat juga sadar bahwa mereka dapat ikut berperan dalam pembangunan nasional.

Sejak tahun 1984 pajak mulai dipungut, dan sesuai dengan undang-undang nomor 6 tahun 1983 menganut *self assesment system* secara penuh, untuk membayar pajak masyarakat hendaknya berperan aktif untuk berpartisipasi.

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapatkan imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung. Hal ini memperjelas bahwa potensi penerimaan pajak sangat berpengaruh dalam menyukseskan pembangunan nasional, menyadari hal ini sangat diperlukan kesadaran dari seluruh lapisan masyarakat untuk turut menyukseskan peningkatan penerimaan pajak dengan cara menjalani kewajiban mereka dengan benar dan tepat waktu. Salah satu jenis pajak yang dipungut di Indonesia dan memberikan kontribusi yang sudah cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor atau yang biasa diartikan sebagai pembayaran STNK atau Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang diperpanjang setiap setahun sekali dan lima tahunan. Jenis pajak yang

diterapkan di negara Republik Indonesia adalah (i) pajak pusat; dan (ii) pajak daerah. Berdasarkan pasal 1 angka 10 Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah (UU No. 28 Tahun 2009), definisi pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Adapun pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 Uu No. 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pasal 6 ayat (1) Uu No. 28 Tahun 2009 mengatur bahwa penetapan batas bawah dan batas atas tarif pajak kendaraan bermotor pribadi. Dengan demikian, kepastian penetapan tarif tersebut diatur berdasarkan peraturan daerah pada masing-masing provinsi dasar hukum pajak kendaraan bermotor adalah terdiri sebagai berikut:

1. UU No 34 Tahun 2000 yang adalah perubahan undang undang no 18 th 1997 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah
2. Peraturan Pemerintah No 65 Tahun 2001 mengenai pajak daerah
3. Peraturan Daerah Provinsi yang mengatur mengenai pajak kendaraan bermotor. Perda ini bisa

menyatu, yaitu satu perda untuk PKB namun juga bisa dibuat terpisah semisal perda tentang pajak kendaraan bermotor

4. Peraturan Mendagri No 02 Tahun 2006 mengenai perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2006
5. Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai pajak kendaraan bermotor sebagai sebuah aturan pelaksanaan perda tentang pajak kendaraan bermotor pada tiap provinsi yang dimaksud.

Bukan hanya undang – undang tentang dasar hukum pembayaran pajak kendaraan bermotor tetapi undang-undang juga mengatur mengenai praktik pungutan liar yang biasanya terjadi di kantor pemerintah dalam penanganan administrasi. Dan praktik pungutan liar dapat dijerat dengan pasal 368 KUHP dengan ancaman hukuman maksimal sembilan bulan. Jika pelaku merupakan pegawai negeri sipil maka akan dijerat dengan pasal 423 KUHP dengan ancaman hukuman maksimal enam tahun penjara. Namun ada ketentuan pidana yang ancamannya lebih besar dari itu yakni pasal 12 e UU TIPIKOR.

Di Provinsi Gorontalo pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di kantor Samsat di daerah masing-masing, baik di wilayah Kota Gorontalo, Kabupaten Gorontalo, Gorontalo Utara, Pohuwato, Boalemo, dan Bone Bolango secara transparansi.

Kantor sistem administrasi manunggal satu atap atau yang lebih di kenal dengan Samsat di Kabupaten Bone Bolango merupakan kantor pemerintah yang menerapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparansi, terbuka, terhadap masyarakat. Keterbukaan pada sebuah organisasi pastinya mempunyai strategi pelayanan dalam mencapai visi dan misi organisasi. Untuk mewujudkannya dibutuhkan sebuah keterbukaan dan kolaborasi antar semua pihak *stakeholder* dalam menjalankan sebuah proses pelayanan.

Beberapa tujuan keterbukaan dalam implementasi pada sebuah proses pelayanan antara lain:

1. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aturan atau regulasi (SOP) dari setiap proses pelayanan. Hal ini sangat bermanfaat bagi semua pihak dalam memahami dan memberikan gambaran sebuah regulasi (SOP) terhadap jalannya sebuah proses pelayanan
2. Adanya transparansi/keterbukaan terhadap jalannya sebuah proses pelayanan. Dengan adanya transparansi proses semua aktivitas proses pelayanan menjadi mudah dipantau dan dikendalikan.
3. Mengurangi terjadinya manipulasi terhadap jalannya sebuah proses pelayanan. Semua aktivitas akan terlihat keterbukaan oleh semua pihak terkait, tidak memungkinkan terjadinya manipulasi terhadap jalannya sebuah proses pelayanan.

Namun kenyataannya di lapangan masih banyaknya bentuk

maladministrasi atau pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh beberapa pegawai yang ada di lingkungan Samsat Bone Bolango, dengan mengambil banyak keuntungan terhadap masyarakat pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Permasalahan yang terjadi di Samsat Bone Bolango antara lain, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dalam pembayaran pajak, dimulai dari awal pemasukan berkas sampai dengan STNK baru diterima oleh masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, masih kurangnya responsivitas yang didapat oleh masyarakat dalam setiap permasalahan yang terjadi pada saat pembayaran pajak berlangsung, dan masih kurangnya keterbukaan dalam proses pelayanan pembayaran pajak itu sendiri,

Pemasalahan proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan ini yang sering menimbulkan keluhan dari masyarakat Kabupaten Bone Bolango yang merasakan bahwa adanya maladministrasi yang dilakukan oleh beberapa pegawai Samsat Bone Bolango. Pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tidak terbuka, terperinci, dan tidak transparansi, yang menimbulkan dampak negatif dan tanda tanya besar dalam pemikiran masyarakat. Seperti kejadian yang terjadi di Kantor Samsat Bonebolango. Ada tenaga honorer yang melakukan praktik pungutan liar terhadap masyarakat dengan dalih agar proses pelayanan administrasi dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor

lebih cepat dari yang biasanya dengan meminta pembayaran lebih yang tidak sesuai dengan prosedur-prosedur pembayaran pajak. Seharusnya proses harus disesuaikan dengan SOP yang ada.

Adanya pemikiran negatif dan tanda tanya besar dalam pemikiran masyarakat disebabkan banyak masyarakat yang kurang paham tentang prosedur atau syarat-syarat yang sebenarnya dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bone Bolango yang disebabkan kurangnya bentuk pengarahannya, *responsivitas* dan keterbukaan dari pegawai-pegawai Samsat Bone Bolango dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga menimbulkan permasalahan. Seharusnya pegawai Samsat memberikan jalan keluar terhadap permasalahan terjadi, apa saja yang harus disediakan oleh masyarakat dalam melengkapi dokumen, karena dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pastinya berbeda-beda antara satu dan lainnya, baik itu pembayaran pajak tahunan maupun lima tahunan, baik itu pemilik kendaraan yang namanya sama dengan di STNK maupun pemilik kedua kendaraan. Contohnya seperti yang terjadi di Kantor Samsat Bone Bolango, ada beberapa masyarakat yang harus bolak-balik dalam mengurus pajak kendaraan bermotor, karena kurangnya kelengkapan dokumen pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang kadang membuat masyarakat menjadi bosan sehingga malas datang kembali

ke kantor Samsat dan membuat masyarakat mengalami keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga banyak pegawai yang mengambil kesempatan dengan menawarkan proses cepat pengurusan pajak kendaraan bermotor dengan meminta bayaran lebih kepada masyarakat yang mengakibatkan maladministrasi atau pungutan liar terjadi

Masih adanya pegawai yang mengambil kesempatan dengan menawarkan proses cepat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor dengan meminta bayaran lebih kepada masyarakat, yang mengakibatkan terjadinya maladministrasi di kantor tersebut. Yang menjadi dasar sering terjadinya maladministrasi atau pungutan liar, dikarenakan kurangnya rasa kepedulian yang tinggi dari para pegawai di lingkungan Kantor Samsat Bone Bolango terhadap rekan sesama pegawainya maupun keterbukaan para pegawai terhadap masyarakat. Penjelasan yang kurang dipahami oleh masyarakat, kurangnya *responsivitas* ataupun jalan keluar permasalahan yang ada menyebabkan maladministrasi ataupun pungutan liar. Padahal telah tertuang jelas dalam undang-undang mengenai sanksi pegawai yang kedapatan melakukan praktik pungutan liar, bukan hanya sanksi pemecatan, tapi sanksi hukuman kurunganpun akan dikenakan kepada pegawai yang melakukan tindakan pungutan liar.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango?

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai bagaimana proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango.

Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis

Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang administrasi publik.

Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat yang diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di lingkungan Samsat Bone Bolango, dalam proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai transparansi pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di Kantor Samsat Bone Bolango. Dengan alasan: Dalam segi tempat, Kantor Samsat Bone Bolango mudah dijangkau karena berlokasi di pusat keramaian. Pengumpulan data sangat dimudahkan. Peneliti adalah salah satu di antara masyarakat yang berkewajiban melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Bone Bolango.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yang menggambarkan bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kantor Samsat kepada masyarakat, dan faktor apa yang menjadi kendala dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.

Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada prosedur, responsivitas dan keterbukaan dalam proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango, sebagai berikut:

Prosedur

Prosedur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses jalannya pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango yang sesuai dengan SOP

Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi tingkat kepedulian para pegawai dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango.

Keterbukaan

Keterbukaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu bentuk keterbukaan atau transparansi para pegawai Kantor Samsat dalam hal memroses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa fokus yang digunakan adalah Prosedur, Responsivitas, dan Keterbukaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus tersebut dapat dinyatakan prosedur dalam proses pelayanan pembayaran pajak di samsat Kabupaten Bone Bolango belum berjalan dengan baik, atau belum sesuai dengan keinginan masyarakat selaku wajib pajak, masih adanya keluhan dari masyarakat tentang prosedur pembayaran pajak yang berbelit belit sehingga menimbulkan permasalahan dalam proses pembayaran pajak, alhasil masih ada masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam pembayaran

pajak. Oleh karena itu perlu diperbaharui kembali tentang tata cara dalam proses pelayanan pembayaran pajak, agar terciptanya wajib pajak yang pembayaran pajak kendaraan tepat waktu. Sehingga dilihat dari segi prosedur dalam proses pelayanan pembayaran pajak belum sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.

Ditinjau dari segi responsivitas atau daya tanggap para staf dalam menangani permasalahan dan memberikan solusi atas permasalahan yang ada sudah cukup baik dilihat dari segi proses dalam menangani permasalahan yang ada, apabila ada keluhan dari para wajib pajak tentang proses pelayanan jika sudah tidak dapat di tangani oleh para staf maka akan di koordinasikan dengan level atas yaitu koordinator selaku pemegang kendali di kantor Samsat kabupaten Bone Bolango wilayah satu, agar permasalahan yang ada dapat di diselesaikan secepatnya. Tetapi jika dilihat dari pernyataan masyarakat selaku wajib pajak, respon yang diberikan para staf kadang sangat mengecewakan, istilahnya mereka memilih-milih dalam melayani para wajib pajak, padahal tujuannya sama yaitu mau membayar kewajiban selaku wajib pajak. Terkadang mereka memberikan ekspresi seperti tidak suka terhadap wajib pajak, kurangnya senyum, dan keinginintahuan tentang kami. Oleh karena itu permasalahan responsivitas ini harus lebih menjadi consen dalam setiap instansi, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa responsivitas dalam proses pelayanan ini belum cukup baik.

Ditinjau dari segi keterbukaan, masih di dapati pungli di kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango, meskipun pungli ini terjadi di tahun 2016, tetapi masih menimbulkan kekecewaan terhadap wajib pajak tersebut, dengan motif memberikan pelayanan ekstra cepat tanpa memperlihatkan rincian biaya pembayaran pajak yang sebenarnya, harusnya proses pengurusan pajak dimulai dari bagian informasi dengan menyerahkan berkas untuk di verifikasi, dan selanjutnya menunggu panggilan untuk pembayaran pajak apabila berkasnya sudah di setujui, dan selanjutnya akan dilakukan pencetakan notice pajak, dan pengesahan dengan cap. Sekaligus dibubuhi tanda tangan koordinator, tetapi yang terjadi adalah bagian informasi menawarkan proses cepat itu, alhasil bagian informasi meminta bayaran lebih. Oleh karena itu dengan kejadian tersebut transparansi atau keterbukaan harus lebih ditingkatkan lagi atau lebih di optimalkan lagi, karena pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang bersih dari segala mal administrasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, keterbukaan di kantor samsat Kabupaten Bone Bolango masih kurang baik.

Dari ketiga fokus yang telah dijelaskan melalui pembahasan hasil penelitian, menunjukkan bahwa penelitian mengenai Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango yang dilihat dari segi

Prosedur, Responsivitas, dan Keterbukaan masih rendah dan kurang efektif dalam penerapan maupun pengimplementasiannya. Sehingga banyak para wajib pajak yang mengalami keterlambatan dalam proses pengurusan maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, tentang proses pelayanan pembayaran pajak di kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari Prosedur dalam proses pelayanan pembayaran pajak masih belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena masih adanya kesulitan dalam proses verifikasi berkas pembayaran pajak, sehingga menyebabkan keterlambatan para wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Dilihat dari proses penyelesaian atau Responsivitas masalah di kantor samsat Bone Bolango sudah sangat baik menurut para staf, tetapi kurang baik menurut beberapa wajib pajak, terutama dalam proses penyelesaian masalah yang ada.
3. Dilihat dari segi Keterbukaan Masih adanya pungli yang terjadi di Kantor Samsat Bone Bolango dan perlu lebih ditingkatkan pengawasan terhadap semua staf yang ada di kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango untuk

menjadikan contoh pemerintahan yang baik.

Secara keseluruhan penelitian mengenai Proses Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilihat dari segi prosedur, responsivitas, dan keterbukaan masih rendah, yang diakibatkan kurangnya personil, pelatihan dalam proses pelayanan pelayanan kepada para wajib pajak.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlunya pemerintah dalam hal ini adalah Samsat Kabupaten Bone Bolango mengeluarkan sebuah kebijakan dalam prosedur pembayaran pajak, untuk kemudahan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak, jika diingat pajak merupakan penghasilan terbesar Negara dalam bidang pembangunan. Mengingat masih banyaknya masyarakat wajib pajak yang sadar akan kewajiban mereka dalam membayar pajak.
2. Perlunya hendaknya para staf di kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango lebih cepat tanggap dalam melayani masyarakat, terutama dalam memberikan solusi dalam permasalahan yang ada.
3. Perlunya dalam proses pembayaran rincian tagihan pembayaran pajak bukan hanya diberikan kepada wajib pajak tetapi dijelaskan secara detail mengenai biaya apa saja yang ada dalam *notice* pajak. Agar

terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih.

4. Diharapkan kepada pemerintah Kabupaten Bone Bolango, khususnya Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango lebih memperhatikan kendala-kendala yang terjadi di dalam instansinya yang dapat menghambat jalannya proses pengurusan pajak kendaraan bermotor. Karena akan ada dua pihak yang akan dirugikan apabila wajib pajak tidak membayar kewajibannya, yaitu wajib pajak akan dikenakan denda, dan Negarapun akan dirugikan karena mengingat penghasilan terbesar dalam Negara adalah Pajak, dan pajak gunanya untuk pembangunan, dan diharapkan juga kepada pemerintah untuk membuat kebijakan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan konsep administrasi dari pemikiran paradigmatic menuju redefinisi*. Rajawali pers. Jakarta
- Brotodiharjo.Santoso. 2011. *Pengantar ilmu hukum pajak*. Refika aditama. Jakarta
- Dewi, Irra chrisyanti. 2011. *Pengantar ilmu administrasi*. Pt presetasi pustakarya. Jakarta
- Haryatmoko. 2011. *Etika publik di negeri korupsi*. Gramedia pustaka utama. Jakarta.
- Haryatmoko. 2011. *Etika publik untuk integritas pejabat publik dan*

- politisi*. Gramedia pustaka utama. Jakarta
- Kustini, Sri. 2014. *Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) pembantu teluk dalam tenggarong kabupaten kutai kartanegara*. Jurusan administrasi negara, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas mulawarman. Jurnal administrasi negara. Kalimantan timur
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Prasetijo. 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Good Corporate Governance*. Jakarta: Total Media.
- Primadita. 2009. *Dasar dasar Perpajakan edisi revisi*. Jakarta: Total Media.
- Rahmawati, Novia. 2009. *Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota)* Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya. Malang: Jurnal Administrasi Bisnis.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik)*. Jakarta: Mandar Maju.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. *Hukum Pajak Material*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soemitro, Rochmat. 2012. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung: Eresco.
- Suandi. 2014. *Hukum Pajak*. Jakarta: Buku kita.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep Dan Perkembangan Ilmu Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan, Thomas. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Index.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Buku 1. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputra, Ms. 2014. *Tentang Manfaat-Manfaat Dan Fungsi-Fungsi Pajak*
<http://rempostory.wdyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3656/bab%20.pdf/sequence=7> (diakses 28/3/2017)
- Yulivani, Prima. 2014. *Tentang Pengertian, Berbagai Fungsi, Dan Jenis Pajak*.
[Http://eprints.uny.ac.id/7889/3/bab%20-09409134015.pdf](http://eprints.uny.ac.id/7889/3/bab%20-09409134015.pdf) (diakses 02/4/2017)
- Boy, Denny. dkk. 2009. *Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Sekolah (APBS) Terhadap Partisipasi Orang Tua Murid*.

Widilestariningtyas, Ony. 2014,
*Implementasi Transparansi Dan
Akuntabilitas Dalam Upaya
Peningkatan Kualitas Laporan
Keuangan Pemerintah Daerah.*
Universtas Komputer Indonesia.

UNDP (*United Nations Development
Programme*) Badan Program
Pembangunan Perserikatan
Bangsa-Bangsa

Undang Undang

UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.

UU Noomor 28 Tahun 2009 Peraturan
Pajak

Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun
2015 Tentang Pajak Kendaraan
Bermotor

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun
2010 Tentang Pajak Kendaraan
Bermotor