

Analisis administrasi pelayanan pendaftaran dan rekam medis pasien (Studi pada rumah sakit atau klinik)

Dr. R. Silva¹, Dr. T. Ferreira¹, Dr. L. Martins^{1*}

¹ Faculty of Medicine and Biomedical Sciences, University of Lisbon, Lisbon, Portugal

Info Artikel

Keywords:

Administration, Vehicle Transfer Fee

Abstract

The purpose of this study was to evaluate the implementation of the administration of transfer fees for four-wheeled vehicles of private police numbers in the Samsat Joint Office of Bungo Regency. Transfer of Motor Vehicle Title Fee is a tax collected as payment by taxpayers (vehicle owners), this tax is only charged once at the time of purchase or when the vehicle is delivered from the dealer to the buyer (taxpayer). The form of this research is descriptive qualitative with the aim to illustrates the careful reality of phenomena that occur that are used to solve problems based on apparent facts. In this study, researchers determined the population, namely: leaders and all employees of the Bungo Regency Samsat Joint Office as well as the people who submitted the transfer of rights with the Transfer Fee of Four-Wheeled Vehicles. The sample in this study was at the Bungo District Joint Samsat Office, and also people who were competent in providing information. The results of a study faced by the Bungo Regency Joint Samsat Office on the Evaluation of Administration of the Transfer Fee of Four-Wheeled Vehicle Number Private Police Numbers are the lack of socialization from samsat about the transfer of names and transfer fees and the number of people who are unaware of the procedure for the Motorized Vehicle Transfer Fee Transfer (BBNKB) and Lack of public awareness to carry out Motorized Vehicle Transfer Fee Process (BBNKB). Efforts made by the Bungo Regency Samsat Joint Office in overcoming obstacles are by providing information through written and online printed media and in the form of banners placed at strategic places. and establish communication with the public and provide understanding of the process of Transfer of Motorized Vehicle Names (BBNKB)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang dipungut sebagai pembayaran oleh wajib pajak (pemilik kendaraan), pajak ini hanya dikenakan satu kali pada saat pembelian atau saat penyerahan kendaraan dari dealer kepada pembeli (wajib pajak). Bentuk penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan fakta yang nampak. Dalam penelitian ini peneliti menentukan populasi yaitu: pimpinan dan seluruh Pegawai Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo serta masyarakat yang mengajukan peralihan hak dengan Bea Balik Nama Kendaraan Roda Empat. Sampel dalam penelitian ini adalah pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo, dan juga orang yang berkompeten dalam

memberikan informasi. Hasil penelitian yang dihadapi oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo terhadap Evaluasi administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Roda Empat Nomor Polisi Pribadi adalah Kurangnya sosialisasi dari samsat tentang balik nama dan bea balik nama dan Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui prosedur Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Upaya yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo dalam mengatasi hambatan adalah dengan memberikan informasi melalui media cetak tertulis dan online serta dalam bentuk spanduk yang diletakkan pada tempat-tempat strategis, dan menjalin komunikasi dengan masyarakat serta memberikan pemahaman tentang proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

1. Pendahuluan

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disingkat BBNKB, adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha. (Kepmendagri Nomor 25 Tahun 2010 tentang Penghitungan Dasar PKB dan BBNKB Tahun 2010 Pasal 1 ayat 4). Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terdiri dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Baru (BBN I) yang dibayarkan saat pertama membeli atau penyerahan pertama atas kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN II) yang dibayarkan pada saat pergantian kepemilikan atau penyerahan kedua.¹

Tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi yang ada di Indonesia cukup tinggi dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita melihat semakin banyaknya jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang bermunculan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh pertumbuhan penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang berdampak pula akan kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pajak daerah terbagi atas dua kelompok, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak daerah juga merupakan salah satu penerimaan yang penting di Pemerintahan Provinsi, salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor.²

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pelaksanaan otonomi daerah yang dititik beratkan pada Daerah

¹Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016.

²Mardiasmo, *Perpajakan*, Andi, Yogyakarta, 2011, hal. 16

Kabupatendan Daerah Kota dimulai dengan adanya penyerahan sejumlah kewewenangan (urusan) dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bersangkutan. Penyerahan berbagai kewenangan dalam rangka desentralisasi ini tentunya harus disertai dengan penyerahan dan pengalihan pembiayaan. Sumber pembiayaan yang paling penting adalah sumber pembiayaan yang dikenal dengan istilah Pendapatan Asli Daerah (PAD) di mana komponen utamanya adalah penerimaan yang berasal dari komponen pajak daerah dan retribusi daerah.³

Melalui Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Selain itu, terdapat perluasan basis pajak yang sudah ada, yaitu untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan roda 4 itu sendiri.

Ada tiga tujuan yang melatarbelakangi diubahnya Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), yang pertama adalah untuk memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggungjawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang kedua adalah untuk meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintahan dan sekaligus memperkuat otonomi daerah. Tujuan yang ketiga adalah untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap yang disingkat dengan SAMSAT merupakan salah satu organisasi publik yang bertugas melayani masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), mutasi dan lain-lain. SAMSAT diharapkan dapat memberikan pelayanan yang dinilai cukup memuaskan dalam pengurusan administrasi BBNKB.

Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo sebagai organisasi pelaksana tugas membuat atau merancang konsepsi-konsepsi untuk dapat melaksanakan tugas pengutipan pajak kendaraan secara efektif, dimana persyaratannya adalah keahlian aparatur, seperti kemampuan mengidentifikasi dan mengelompokkan pekerjaan, menyiapkan personalia untuk menangani pelaksanaan tugas-tugas, mengetahui wewenang dan tanggung jawab, serta menyusun mekanisme koordinasi kepada antar unit kegiatan.

Keberadaan Kantor SAMSAT di Kabupaten Bungo saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui satu pintu dan satu atap, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya. Namun demikian, secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui Kantor SAMSAT dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Berikut data administrasi penerimaan bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi sebagai berikut :

Tabel 1
Jumlah Kendaraan yang Mengurus Bea Balik Nama
Kendaraan Roda Empat Nomor Polisi Pribadi
Pada Kantor Samsat Kabupaten Bungo
Tahun 2011 s/d 2015

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1	2011	11.319	-
2	2012	5.466	51,71
3	2013	5.210	4,68

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*.

4	2014	5.029	3,47
5	2015	2.324	53,79

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo 2016

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa adanya penurunan jumlah kendaraan yang mengurus bea balik nama pada kantor samsat Kabupaten Bungo, penurunan tertinggi pada tahun 2015 yaitu sebesar 53,79% dan penurunan terendah pada tahun 2014 yaitu sekitar 3,47%.

Adapun fenomena yang terjadi melalui observasi singkat dengan masyarakat secara acak maka didapat informasi masih kurangnya sosialisasi dari samsat tentang balik nama dan bea balik nama. Dan Banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui prosedur Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo?
3. Apa upaya menghadapi hambatan mengenai pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo?

2. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan tehnik observasi lapangan, wawancara dengan pertanyaan terstruktur mengenai entitas terpisah, implementasi entitas terpisah, pencatatan terhadap pemasukan dan pengeluaran sehingga menampilkan laba usaha dalam laporan keuangan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Dalam penelitian ini berusaha mencari hubungan antara penerapan entitas terpisah dengan hasil atau laba dari transaksi bisnis yang terjadi. dengan mengumpulkan data melalui wawancara sehingga menghasilkan kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka atau frekwensi.

Penelitian dilakukan pada usaha kecil menengah yang ada diseputaran daerah Muara Bungo Desa Purwobakti dengan pertimbangan pemilihan lokasi karena di daerah tersebut banyak terdapat usaha kecil menengah dengan produk yang dihasilkan kripik sale pisang dan beberapa usaha kecil lainnya.

Sampel pada dilakukan untuk memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti objek penelitian. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu⁴.

Sampel akan membantu untuk melakukan wawancara sebagai bahan dalam membuat penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 20 usaha kecil menengah yang dianggap layak untuk dilakukan penelitian sehingga diperoleh informasi.

Teknik pengumpulan data adalah alat-alat pengumpulan data yang tersusun baik serta disesuaikan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *library research*, pengamatan, interview, dan penyebaran kuesioner.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pelaksanaan Administrasi Bea Balik Nama Kendaraan Roda Empat Nomor Polisi Pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang dipungut sebagai pembayaran oleh wajib pajak (pemilik kendaraan), pajak ini hanya dikenakan satu kali pada

⁴Sugiono, (2010), *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung. Hal 96

saat pembelian atau saat penyerahan kendaraan dari dealer kepada pembeli (wajib pajak). Bea Balik Nama dapat terjadi karena terdapat perpindahan hak milik dan kewajiban dari kendaraan tersebut.

1. Administrasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo

Adapun administrasi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo adalah sebagai berikut:

a) Surat Pendataan Dan Pendaftaran Kendaraan Bermotor (SPPKB)

Dalam kantor bersama SAMSAT hanya ada satu formulir surat pendataan dan pendaftaran kendaraan bermotor (SPPKB) yang berfungsi sebagai permohonan STNK, pendaftaran kendaraan bermotor, dasar penetapan pajak serta permohonan penetapan SWDKLLJ. Spesifikasi teknis formulir ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri sehingga sama dan seragam seluruh Indonesia serta diberitahukan kepada instansi terkait di dalam SAMSAT. Pengadaan SPPKB dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi dan pembiayaannya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja provinsi.

b) Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

SKPD merupakan ketetapan besarnya PKB, BBN-KB, SWDKLLJ serta biaya administrasi STNK serta TNKB. Jika telah dibayar atau divalidasi berfungsi sebagai tanda bukti pembayaran dan sebagai persyaratan pengesahan STNK, TNKB. Spesifikasi teknis SKPD ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri sehingga sama dan seragam di seluruh Indonesia dan diberitahukan kepada instansi terkait di dalam SAMSAT. Pengadaan SKPD dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi dan pembiayaannya dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja provinsi.

c) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)

Fungsi STNK adalah sebagai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor) dengan hak memakai nomor kendaraan bermotor. Penerbitan STNK dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia melalui proses administrasi pada Kantor bersama SAMSAT. Masa berlakunya STNK sebagai tanda bukti Regident Ranmor adalah 5 (lima) tahun dihitung sejak pendaftaran kendaraan bermotor dan setiap tahun diadakan pengesahan kembali serta tidak diganti. Pengadaan dan pembiayaan blangko STNK dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Spesifikasi teknis STNK ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Republik Indonesia (Kapolri) sehingga sama di seluruh wilayah Indonesia dan diinformasikan kepada instansi terkait di dalam SAMSAT. Pemberian STNK dilakukan bersamaan dengan penyerahan TNKB kepada pemilik kendaraan bermotor.

d) Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK)

Fungsi STCK adalah sebagai regident ranmor sementara dengan hak memakai Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) yang digunakan untuk surat jalan bagi perusahaan perakitan, dealer serta sub dealer kendaraan bermotor dari satu tempat ke tempat lain sesuai dengan ketentuan. STCK akan berlaku selama perusahaan masih beroperasi dengan catatan untuk kendaraan yang memakai STCK tersebut, lembar formulir Buku Coba Kendaraan (BTCK) hanya diberikan waktu maksimal selama 14 (empat belas) hari. Pemberian STCK/BTCK dilakukan bersamaan dengan penyerahan TCKB kepada pemegang kendaraan bermotor. Pengadaan dan pembiayaan blangko STCK dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia sedangkan BTCK dilaksanakan oleh Ditlantas Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang dengan beban operasional.

e) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)

Fungsi BPKB adalah sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan Kepolisian Republik Indonesia melalui proses administrasi kendaraan bermotor yang lokasinya berada di lingkungan kantor bersama SAMSAT. Pengadaan dan pembiayaan BPKB dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia serta bersamaan dengan pendaftaran BPKB diberikan STNK dan TNKB.

f) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Dan Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB)

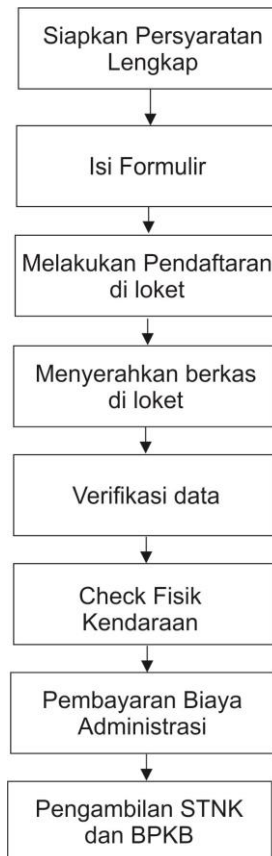
TNKB merupakan bukti regident ranmor sedangkan TCKB sebagai bukti regident ranmor sementara dan pelunasan SWDKLLJ sampai dengan tanggal dan bulan yang tercantum pada BTCK. Pengadaan TNKB dan TCKB dilaksanakan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Setiap kantor bersama SAMSAT diadakan unit mesin pencetak TNKB dan TCKB.

- g) Surat Keterangan Pindah Pengganti STNK Dan Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah
Setiap pemilik/pemegang ranmor yang akan memindahkan kendarannya ke luar dari registrasi asal wajib mengisi SPPKB untuk mendapatkan surat keterangan pindah sebagai pengganti STNK dan surat keterangan fiskal antar daerah yang memuat data kendaraan dan pelunasan PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ. Bagi pemilik kendaraan bermotor yang pindah ke luar daerah dapat mengambil kembali kelebihan pembayaran pajak (restitusi) di Kantor bersama SAMSAT daerah asal.
- h) Jenis Pungutan Di Kantor Bersama Samsat
 - a) BBN-KB bagi setiap penyerahan hak milik kendaraan bermotor besarnya ditetapkan dalam peraturan daerah.
 - b) PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) besarnya ditetapkan dalam peraturan daerah.
 - c) SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan biaya sertifikat besarnya ditetapkan oleh Menteri Keuangan.
 - d) BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) bagi setiap penyerahan hak milik kendaraan bermotor besarnya ditetapkan dalam peraturan daerah.
 - e) PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) besarnya ditetapkan dalam peraturan daerah.
 - f) SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dan biaya sertifikat besarnya ditetapkan oleh Menteri Keuangan.

2. Tata cara Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Adapun tata cara Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) nomor polisi pribadi Kabupaten Bungo dapat di lihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3
Bagan Proses Bea Balik Nama
Kendaraan Bermotor (BBNKB)



Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo, 2016

Berdasarkan bagan di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pemohon melengkapi berkas untuk kepentingan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berupa BPKB Asli, STNK Asli, Kwitansi Jual Beli mobil Asli, KTP Asli pemilik yg akan dilakukan Balik Nama Kendaraan Bermotor (BNKB).
2. Foto Copi BPKB Asli, STNK Asli, Kwitansi Jual Beli mobil Asli, KTP Asli pemilik yg akan di Balik Nama Kendaraan Bermotor (BNKB).
3. Mintalah formulir kosong dan isi dengan lengkap sesuai dengan data yang sebenarnya.
4. Setelah berkas lengkap serahkan ke Loket Pengumpulan data dan mengisikan buku besar permohonan Balik Nama Kendaraan Bermotor (BNKB) yang berisi Nama lengkap, dan Jenis Layanan, dari sini mereka akan mengarahkan ke loket cek fisik.
5. Melakukan cek fisik kendaraan pada bagian cek fisik. Kemudian cocokkan hasil cek fisik berupa nomor rangka dan nomor mesin kendaraan dengan BPKB dan STNK yang asli.
6. Selanjutnya dibawa kembali ke Loket cek fisik dan minta tanda tangan persetujuan pejabat berwenang atas hasil cek fisik tersebut.
7. Lakukan pembayaran biaya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
8. Selanjutnya akan diberikan kembali STNK asli serta bukti pajak akan diberikan kembali kepada anda.
9. Menunggu pengambilan BPKB. Untuk proses ini umumnya bisa mencapai sekitar 3 hari dan pengambilannya harus membawa nomor tiket BPKB berserta KTP asli.

Kantor Bersama SAMSAT Muara Bungo yang berwenang mengurus segala hal terkait pajak kendaraan bermotor, termasuk di dalamnya pajak progresif, tentu saja telah menyiapkan berbagai cara untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang timbul dalam penerapan pajak progresif. Untuk faktor sarana dan prasarana, memberikan pelayanan berupa yaitu adanya SAMSAT Drive Thru, dan SAMSAT Keliling. Selain itu wajib pajak dapat bertanya setiap saat terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan pajak progresif

kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Muara Bungo. Untuk menyelesaikan kasus terkait kendaraan yang sudah dijual tapi belum dibalik nama, kepala pelaksana pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Muara Bungo mengatakan telah memberikan solusi yaitu, wajib pajak dapat melaporkan kepada SAMSAT untuk melakukan pemblokiran terhadap kendaraan yang telah dijual atau tidak lagi dimilikinya. Hal tersebut dinamakan pelayanan Lapor Jual, dan dengan adanya Lapor Jual dan pemblokiran nomor, maka data kepemilikan akan dihapus sehingga wajib pajak tidak perlu untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang sudah tidak lagi dimilikinya

Wajib Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor wajib mendaftarkan penyerahan kendaraan bermotor dalam jangka waktu paling lama 30 hari kerja sejak saat penyerahan. Perorangan atau badan usaha yang menyerahkan kendaraan bermotor harus melaporkan secara tertulis penyerahan tersebut kepada pejabat yang ditunjuk dalam jangka waktu 30 hari kerja sejak saat penyerahan.

Prosedur yang dilaksanakan Kantor Bersama SAMSAT Muara Bungo sudah efektif dengan adanya kerjasama dengan pihak Polri dalam hal ini SAMSAT sehingga wajib pajak yang akan melakukan pendaftaran hingga pembayaran PKB akan dengan cepat dan mudah karena telah terstruktur dalam pembagian tugas masing-masing. Pembelian kendaraan melalui dealer ada dua pilihan, yaitu membeli menggunakan *On The Road* yang semua surat-surat kendaraan sudah disediakan oleh dealer dan menggunakan *Off The Road*, pembeli harus mengurus sendiri surat-surat kendaraan yaitu BPKB, STNK, dan Plat Nomor. *Off The Road*, dalam pembelian ini syarat utama yang harus dibawa adalah faktur asli pembelian kendaraan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Isa Kardi Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Kantor Samsat Kabupaten Bungo bahwa Prosedur yang diterapkan untuk pembuatan BPKB diproses di POLDA dan untuk prosedur pembuatan STNK diproses di SAMSAT. Berkas-berkas yang diperlukan dalam prosedur bea balik nama pembelian kendaraan bekas, yaitu STNK (asli dan fotokopi); BPKB (asli dan fotokopi); Kwitansi pembelian kendaraan dengan tanda tangan di atas materai. Untuk mengurus balik nama dalam pembelian kendaraan bekas yang pertama mengurus STNK dan NTKB yang diproses di SAMSAT selanjutnya mengurus BPKB yang diproses di POLDA.⁵

Perhitungan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KB I dan BBNKB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya.

3.2 Hambatan dalam pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo.

1. Kurangnya sosialisasi dari samsat tentang balik nama dan bea balik nama.

Sosialisasi dalam pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor pribadi merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat kurang faham akan pentingnya membayar pajak karena kurangnya sosialisasi mengenai pengalihan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, sehingga perlu diadakan penyuluhan kepada masyarakat umum dan wajib pajak tentang pentingnya membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu. Penyuluhan ini dilakukan dengan cara: melalui media cetak, media elektronik, dan *face to face*.

Berdasarkan kondisi kantor diketahui bahwa ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo diantaranya yaitu banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui Tata Cara Pembayaran pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor pribadi menyebabkan masyarakat enggan untuk melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat

⁵Hasil wawancara dengan Bapak M. Isa Kardi Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Kantor Samsat Kabupaten Bungo, tanggal 2 Juli 2016

tentang Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) minimalnya informasi yang masyarakat terima serta kurangnya sosialisasi dari pihak terkait mengenai Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dharmawan masyarakat Dusun Sungai Arang Kabupaten Bungo bahwa dirinya kurang banyak memahami prosedur pembayaran dan proses administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor pribadi. Selama ini ketika akan membayar pajak diberikan kepada calo, bapak Dharmawan terima beres.⁶

Kurangnya sosialisasi berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kegiatan sosialisasi yang semakin meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

2. Banyaknya masyarakat yang terlambat membayar pajak Bea Balik Nama Kendaran Bermotor (BBNKB).

Masih banyak masyarakat yang hanya membutuhkan pelayanan yang cepat tanpa mengikuti prosedur yang ada mengakibatkan semakin banyak juga yang langsung mengurus pada calo yang banyak tersebar pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo, sehingga keberadaan loket-loket khusus tidak dapat berjalan optimal.

Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo sendiri kurang memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat atau wajib pajak tentang tata cara membayar pajak serta informasi yang jelas tentang layanan atau inovasi yang diberikan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo utamanya mengenai layanan samsat itu sendiri sehingga hal ini dimanfaatkan dengan baik oleh para calo untuk mencari keuntungan dengan menawarkan jasa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor utamanya dalam pembayaran pajak dengan nopol kendaraan lain sehingga terjadi adanya pembengkakan biaya yang seharusnya tidak perlu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Erman masyarakat Kecamatan Bungo Dani yang membayar pajak bahwa kurangnya informasi tentang membayar pajak. Kadang pembayaran melalui calo lebih cepat tidak berbelit-belit.⁷

3. Masih Banyaknya Wajib Pajak yang Menunggak.

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidak maunya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Keinginan pemerintah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan akhir untuk meningkatkan jumlah penerimaan Negara, bukanlah pekerjaan yang ringan.

Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak.

Terkait dengan faktor penghambat Proses Bea Balik Nama Kendaran Bermotor (BBNKB) di Kabupaten Bungo, berikut hasil wawancara pada tanggal 12 Juli 2016 dengan Bapak M. Izuddin yaitu sebagai berikut. “Kurangnya kesadaran masyarakat. Masyarakat kadang kurang sadar mengenai pentingnya kelengkapan syarat-syarat, padahal hal itu untuk menjamin keamanan bagi pemilik kendaraan bermotor. Masyarakat kadang kala juga kurang

⁶Hasil wawancara dengan Bapak Dharmawan Masyarakat Kabupaten Bungo, tanggal 2 Juli 2016

⁷Hasil wawancara dengan Erman Masyarakat yang membayar pajak, tanggal 5 Juli 2016

kesadaran untuk membayar secara tertib. Ketika antriannya banyak, semua ingin didahulukan, sampai kewalahan mengaturnya.”⁸

Hal ini pun didukung pernyataan salah satu pelanggan bernama Ibu Nur Fuadah warga BTN Roni Permai yaitu sebagai berikut: “Ya gimana lagi, kan saya capek kalau *ngantri*. Keburu-buru takut kesiangan juga. Ya minta didahulukan soalnya saya juga buru-buru.”⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Deri Kurniawan Warga Tanjung Gedang bahwa dirinya tidak pernah membayar pajak kendaraan roda empat, sudah 3 tahun pajak kendaraan tidak dibayar, dengan alasan bahwa nanti akan ada pemutihan pajak. Jadi menunggu pemutihan pajak, baru akan dibayar pajak kendaraan roda empat.¹⁰

Namun demikian, dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sanksi apapun, dan juga tidak sedikit pula masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Bungo itu terlalu *ribet ngurusnya*, membutuhkan waktu lama untuk mengurusnya, dan harus membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh masyarakat yang ditemui penulis yang mengemukakan:

“Tidak balik nama kan nggak masalah, yang penting setiap tahun pajak kendaraan. Jadi kalau mau pajak saya tinggal pergi ke rumah pemilik motor saya yang lama untuk pinjam KTP nya buat pajak. *Gitu dah beres*, daripada harus balik nama kan harus keluar uang lagi dan belum lagi ribet *ngurusnya*.”¹¹

“Saya Sudah 3 kali menjual motor saya, tetapi sampai sekarang motor tersebut belum ada yang dibaliknamakan. Jadi kalau mau pajak ya pembeli motor saya itu datang kerumah saya untuk pinjam KTP saya. Entah karena sebab apa saya ya tidak tahu, saya sendiri juga belum pernah mengurus balik nama kendaraan *sih*.”¹²

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hambatan yang muncul yaitu kesadaran masyarakat yang masih kurang. Masyarakat enggan untuk disiplin baik mengenai aturan-aturan maupun kelengkapan persyaratan berkas.

3.3 Upaya dalam menghadapi hambatan mengenai pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo.

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat

Komunikasi Samsat Kabupaten Bungo dengan masyarakat/wajib pajak untuk mengetahui pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi. Komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Kabupaten Bungo dapat dilihat dari aspek-aspek berikut: ¹³

(1) Sosialisasi

⁸Hasil wawancara dengan M. Izuddin selaku kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Samsat Kabupaten Bungo, tanggal 12 Juli 2016

⁹Hasil wawancara dengan Nur Fuadah Masyarakat yang membayar pajak, tanggal 5 Juli 2016

¹⁰Hasil wawancara dengan Deri Kurniawan Masyarakat yang membayar pajak, tanggal 10 Juli 2016

¹¹Hasil wawancara dengan Dhinda Bestari Masyarakat yang membayar pajak, tanggal 10 Juli 2016

¹²Hasil wawancara dengan Trimajayanto yang membayar pajak, tanggal 17 Juli 2016

¹³Hasil wawancara dengan M. Isa Kardi selaku Kasi Pendataan, Penyuluhan dan Penagihan Kantor Samsat Kabupaten Bungo, tanggal 12 Juli 2016

Salah satu upaya Samsat Kabupaten Bungo untuk memberikan informasi terkait pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan melalui media surat kabar maupun elektronik. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan berikut: “Sosialisasi tentang pelaksanaan administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi dilakukan melalui surat kabar Bungo Pos, Jambi Independent dan media elektronik seperti radio maupun televisi. talkshow di Radio Gema Bungo FM.

(2) Penyediaan media pengaduan

Dalam rangka memberikan perbaikan pelayanan terus menerus Samsat Kabupaten Bungo juga mempersilahkan pengguna layanan untuk menyampaikan kritik, saran dan masukan kepada Samsat Kabupaten Bungo atas pelayanan yang diberikan. Samsat Kabupaten Bungo menyediakan opsi pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran/masukan maupun kritiknya.

Wajib pajak dapat langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat SAMSAT yang berwenang, menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran, mengirim aduan melalui email atau Dimensi *reliability* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor mencakup ketelitian pemberian pelayanan dan ketepatan waktu. Dalam rangka mempermudah wajib pajak dalam mengurus pelayanan, Samsat Kabupaten Bungo telah memasang alur/mekanisme serta persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor.

(3) Ketelitian Pemberian Pelayanan

Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, petugas Samsat Kabupaten Bungo merupakan petugas yang dibekali oleh kemampuan dan keahlian sesuai bidang pelayanannya. Jadi, pelayanan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk mengantisipasi kesalahan pada produk pelayanan, selalu ada korektor yang bertugas mengkoreksi apakah berkas sudah benar atau masih ada kesalahan sehingga produk pelayanan yang diterima oleh wajib pajak tidak cacat.

Sosialisasi merupakan dalam proses pemberian pelayanan dari Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo. Tahapan tersebut merupakan awalan daripada keberhasilan suatu proses pelayanan. Dengan adanya sosialisasi ini maka pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai balik nama dan bea balik nama ini semakin bertambah. Pada dasarnya sosialisasi pelayanan sangat erat kaitannya dengan informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Sosialisasi ini sangat diperlukan guna mendukung pelayanan. Hal ini dikarenakan informasi tentang adanya pelayanan dan kejelasannya harus sampai ke masyarakat dan menarik minat masyarakat. Sosialisasi layanan tersebut dilakukan melalui berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik.

Strategi sosialisasi yang dilakukan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo yaitu : Pertama strategi melalui Baliho cukup efektif dalam mensosialisasikan tentang administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi, karena tulisan lewat baliho yang berada di jalan-jalan mampu menjadi pengingat pada saat seringnya masyarakat melihat. Baliho yang terpasang di jalan tertentu akan selalu dilihat dan dilewati oleh orang-orang dan secara tidak sengaja membacanya, hal itulah yang membuat Baliho yang dipasang oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo mampu meningkatkan kesadaran masyarakat dan untuk himbauan masyarakat membayar pajak sehingga dikenakan denda pada masyarakat yang tidak membayar. Kedua adalah strategi pemasangan spanduk tentang administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi, cukup menjadi pengingat buat masyarakat untuk membayar pajak, seperti halnya dengan pemasangan Baliho, spanduk yang dipasang oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo yang setiap hari dilewati oleh masyarakat akan menumbuhkan kesadaran akan pembayaran pajak. Ketiga, Strategi Sosialisasi melalui Famplet, sosialisasi administrasi bea balik nama kendaraan roda empat nomor polisi pribadi di Kecamatan dan Kelurahan yang diteruskan ke

Rukun Tetangga dan diteruskan ke masyarakat setempat. Hal ini menambah kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.¹⁴

2. Memberikan Informasi dan Menjalin Komunikasi dengan Masyarakat

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, Samsat Kabupaten Bungo telah membentuk tim yang khusus menangani keluhan/komplain dan umpan balik/saran yang disampaikan masyarakat baik tidak langsung langsung ke Posko Pelayanan Pengaduan. Anggota tim terdiri dari Kepolisian, Samsat dan Jasa Raharja dengan tugas dan kewenangan sesuai fungsi masing-masing instansi. Untuk memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada masyarakat tentang mekanisme, prosedur dan persyaratan, maka Samsat Kabupaten Bungo telah membuat layanan informasi secara manual maupun komputer yang bisa diakses secara langsung oleh masyarakat.

Dalam rangka memberikan informasi kepada masyarakat tentang kejelasan biaya administrasi STNK & TNKB, Bea Balik Nama Kendaraan SAMSAT Kabupaten Bungo telah membuat papan tarif, sehingga masyarakat terhindar dari pungutan-pungutan diluar ketentuan. SAMSAT Kabupaten Bungo berupaya secara terus menerus memperbaiki mutu pelayanan dengan melakukan sosialisasi terkait mekanisme/proses, ketentuan internal SAMSAT dan inovasi yang telah dilakukan. Salah satu bentuk sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah penyampaian lamanya waktu pelayanan pada masing-masing Pokja/bagian, sehingga masyarakat mengetahui kepastian waktu pengurusan sesuai dengan target yang ditetapkan.

3. Memberikan Pemahaman tentang Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak merupakan salah satu hal yang penting demi berkembangnya suatu negara. Salah satu sumber penerimaan pajak adalah dari Pajak Kendaraan Bermotor, penerimaan dari pajak ini cukup besar karena dari tahun ke tahun jumlah kendaraan semakin meningkat khususnya.

Setiap pemilik kendaraan haruslah mengetahui tentang Bea Balik Nama ini dengan tujuan untuk memastikan keabsahan kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Dalam hal mengetahui tentang BBN ini yang terpenting adalah bagaimana mengetahui tentang prosedur pelaksanaannya. Karena dengan mengetahui prosedur pelaksanaannya kita akan dengan mudah melaksanakan Bea Balik Nama ini. Baik kemudahan bagi wajib pajak itu sendiri maupun bagi petugas:¹⁵

- (a) Pelaksanaannya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru Pembelian kendaraan melalui dealer ada dua pilihan, yaitu membeli menggunakan *On The Road* yang semua surat-surat kendaraan sudah disediakan oleh dealer dan membeli menggunakan *Off The Road*, pembeli harus mengurus sendiri surat-surat kendaraan yaitu BPKB, STNK, dan Plat Nomor. *Off The Road* dalam pembelian ini syarat utama yang harus dibawa adalah faktur asli pembelian kendaraan dari beberapa rangkap. Pembuatan surat-surat dilakukan di POLDA untuk pembuatan BPKB dan SAMSAT untuk pembuatan STNK.
- (b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bekas Untuk melakukan balik nama kendaraan siapkan terlebih dahulu berkas-berkas yang diperlukan, yaitu STNK (asli dan fotokopi); BPKB (asli dan fotokopi); Kwitansi pembelian kendaraan dengan tanda tangan di atas materai. Untuk melakukan balik nama kendaraan dilakukan di SAMSAT untuk mengurus STNK dan TNKB, di POLDA untuk mengurus BPKB.

¹⁴Hasil wawancara dengan Asril Kepala UPT Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo, tanggal 12 Juli 2016

¹⁵Hasil wawancara dengan Hj. Nurhasanah Kasi Pelaporan, Penatausahaan Pajak Daerah dan Penerimaan Kabupaten Bungo, tanggal 14 Juli 2016

Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Besaran pokok pajak bea balik nama kendaraan bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana yang ditetapkan, yaitu:¹⁶

- a) Untuk kendaraan bermotor orang pribadi, badan, angkutan umum dan Instansi Pemerintah, sebagai berikut: Penyerahan pertama ditetapkan sebesar 12,5% (dua belas koma lima persen), dan Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen).
- b) Untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar, sebagai berikut: Untuk penyerahan pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen), dan Untuk penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen).
- c) Khusus untuk penyerahan karena warisan adalah: Untuk kendaraan bermotor bukan umum dan kendaraan bermotor umum sebesar 0,1% (nol koma satu persen), dan Untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum sebesar 0,0075% (nol koma nol nol tujuh puluh lima persen).
- d) Untuk kendaraan bermotor ganti mesin sebesar 12,5% (dua belas koma lima persen).
- e) Untuk kendaraan bermotor ubah bentuk dari selisih Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebelum dan sesudah ubah bentuk sebesar 12,5% (dua belas koma lima persen).

Ucapan Terimakasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang sudah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. SAMSAT Kabupaten Bungo yang sudah memberikan waktu dan kesempatannya untuk memberikan data, informasi berkaitan penelitian ini. Kepada ibu Nanik Istianingsih, S.E.,M.E selaku ketua LPPM yang telah memberikan fasilitas untuk melakukan penelitian, dan kepada semua kawan-kawan yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah telah memberikan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga semua kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Daftar Pustaka

- Ali Faried, (2011). *Teori dan Konsep Administrasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Alnurizki.M. (2007). *Sopan Santun Berlalu Lintas*, Macana Jaya Cemerlang, Klaten.
- Amir M.S. (1992). *Pengertian Bisnis Ekspor Impor Seri Umum No.8*, Pustaka Binaan Pressindo, Jakarta.
- Basrowi. Dkk, (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Burhan Bungin, (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Husaini Usman.dkk, (2011). *Metode Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mardalis, (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mardiasmo, (2011). *Perpajakan*, Andi, Yogyakarta.
- Miftah Thoha, (1990). *Aspek-Aspek Pokok Ilmu Administrasi*, Ghalia, Jakarta.
- M.N. Nasution, (2014). *Manajemen Transportasi*, Gramedia, Jakarta.
- Nanda Sugandha, (1996). *Trilogi Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- Prajudi Atmosudirdjo, (1997). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Siahaan, (2010). *Pembiayaan Pembagian Daerah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soewarno Handyaningrat, (1996). *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Mas Agung, Jakarta.
- Sondang. P. Siagian, (1985). *Analisis Serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*, Gunung Agung, Jakarta.
- Sondang. P. Siagian, (1990). *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabet, Bandung.

¹⁶Hasil wawancara denganAsrilKepala UPT Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo, tanggal 12 Juli 2016

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 *tentang Pajak Penghasilan*

Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 *tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan*

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 *Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 *Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 12 Tahun
2016 *Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea
Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2016*

Kamus:

W.J.S Poerwadarminta, (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.