

**PELAKSANAAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) YANG DITETAPKAN OLEH KEPALA
UNIT PELAKSANAAN TEKNIS DAERAH (UPTD) DI
KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KOTA DENPASAR***

Oleh:

Ida Bagus Oka Nova Pradnyana**

I Nengah Suharta***

Program Kekhususan Hukum Pemerintahan
Fakultas Hukum Universitas Udayana

Abstrak

Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar sesuai dengan standar oprasional prosedur yang dikeluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk semua jajaran petugas unit pelaksana teknis daerah pelayanan pajak dan retribusi daerah di Kota Denpasar. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan jawaban mengenai pelaksanaan dan kendala-kendala pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu hukum empiris dengan sumber data primer berupa data dari penelitian wawancara di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar,. Hasil dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan pajak kendaraan bermotor di daerah Kota Denpasar dalam putusan yang dikeluarkan kepala unit pelaksanaan teknis daerah standar oprasional prosedur tersebut tidak efektif berlaku dimasyarakat dan kendala-kendala yang dihadapi yaitu masih adanya praktik pembayaran diluar prosedur dan masih kurangnya partisipasi masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan.

Kata Kunci: Peraturan Daerah, Pemungutan Pajak, Kendaraan bermotor

* Jurnal ini diambil dari intisari skripsi yang berjudul Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali No 1 Tahun 2011 di Kota Denpasar

**Ida Bagus Oka Nova Pradnyana adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi: gusoka96@gmail.com

***I Nengah Suharta adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Abstract

Implementation of collection of taxes of vehicle motor in Denpasar in accordance with standard operational procedures were issued by chief UPTD to improve the quality of service of public for all ranks of officers UPTD service tax and levy district in the city of Denpasar. Based on the description above and the problems that will be discussed is how the collection of taxes vehicle motor based on the rules of the province of Bali No. 1 Year 2011 in the city of Denpasar and constraints in the implementation of the collection of taxes of vehicles motor in Denpasar City. Research was carried out aiming to get answers about the implementation and the constraints of collection of taxes of vehicle motor in Denpasar. This type of research that applies the laws empirically by source of primary data in the form of data from research interviews at the Office of the Joint SAMSAT Denpasar, and as well as in the cord with Data secondary in relation to the issues that are collected and discussed with the processing of data for qualitative . Results of the study is able to conclude that the implementation of tax vehicle motor in the area of Denpasar in ruling that removed the head UPTD standard operational procedure is not effective force in the community and the obstacles that faced that is still the practice of paying out the procedure and is still the lack of participation of the community to create a service that is clean and runs perfect condition .

Keywords : Local Regulations, Tax Collection, Vehicle motor

I.PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber pendapatan yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pajak diarahkan untuk terwujudnya kesejahteraan masyarakat serta peningkatan pelayanan, pemberdayaan, peran setra masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah, dengan mempertimbangan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara kesatuan republic Indonesia.¹ Fungsi dapat dibagi dua yaitu *budgeter* yang fungsinya pada sektor publik dan sumber atau dalam memasukan uang sebanyak banyaknya kepada kas negara yang selanjutnya dipergunakan dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran negara pada dan umumnya digunakan juga sebagai biaya pengeluaran rutin dan fungsi *regulerend* atau mengatur yaitu pajak dipergunakan sebagai alat yang gunanya untuk mencapai tujuan-tujuan yang ada di luar bidang ekonomi dan kebanyakan kepada sektor swasta.²

Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang atau peraturan pelaksanaannya, dan terhadap pembayar pajak tidak ada lawan prestasi yang ditunjukkan segera langsung, serta pemungutan pajak dapat dilakukan pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah.³ Penerimaan pajak daerah khususnya yang bersumber dari pajak kendraan bermotor selayaknya mengalami peningkatan, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu salah satu dari sumber penerimaan

¹ Siswanto Sunarno, 2006, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 2

² Brotodihardjo, 1993, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, PT. Eresco, Bandung, hlm. 182

³ Y. Sri Pudyatmoko., 2002, *Pengantar Hukum Pajak*, Andi

Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat memiliki potensial.⁴ Pada hal ini pemerintah daerah atau Badan Pendapatan Daerah (BPD) yang berkepentingan dalam memperhatikan perkembangan pada jumlah kendaraan bermotor yang angkanya naik dengan pesat pada masing-masing daerah.

Sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di daerah kota Denpasar, dilaksanakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), pembayaran oleh wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dapat dilakukan pada kantor cabang kas daerah di sistem administrasi manunggal satu atap, pada umumnya kantor SAMSAT tersebar di setiap kota maupun provinsi Bali.

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan keputusan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penetapan Standar Pelayanan Pada unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar, Nomor : 800/388/PPRD.DPS/2019 tanggal 6 Februari 2019. Ketentuan tarif dan cara penghitungan pajak kendaraan bermotor telah diatur dalam operasional prosedur penetapan standar pelayanan pada unit pelaksanaan unit teknis daerah (UPTD) pelayanan pajak dan retribusi Daerah Provinsi di Kota Denpasar

⁴ Gusti Komang Surya Pratayaksa Irawan, 2017, "Evektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali" Jurnal Ilmiah, Fakultas Hukum Universitas Udayana, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/27456>

Keputusan Standar Operasional Prosedur (SOP) menimbulkan kesenjangan di masyarakat. Pada hal ini beda yang dirasakan oleh wajib pajak/masyarakat atau beda kenyataannya dikarenakan wajib pajak/masyarakat sudah ditentukannya tarif penghitungan dengan badan pajak memungut pajak kendaraan bermotor dengan cara dihitung dari bobot motor tersebut atau cc motor yang dimiliki oleh wajib pajak atau masyarakat, tetapi cara pemungutan yang dilakukan oleh badan pajak tidak dari persenan harga jual kendaraan bermotor, jika masyarakat membeli motor murah dengan cc besar atau diatas 250cc wajib pajak atau masyarakat tetap membayar pajak sesuai dengan cc kendaraannya tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur yang berlaku dengan cara pemungutan yang dihitung dari persenan harga jual kendaraan tersebut.

Hal ini dirasakan oleh wajib pajak atau masyarakat tidak sesuai dengan penerapan standar oprasional perosedur yang dikeluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah dikarenakan dalam keputusan standar operasional prosedur yang berlaku pengenaan tarif dan cara penghitungan pajak kendaraan bermotor penghitungan pengenaan yang berlaku pada standar oprasional prosedur tidak sesuai dengan apa yang telah dirasakan oleh masyarakat/ wajib pajak, pada standar operasional prosedur tarif pajak kendaraan bermotor dihitung dari nilai jual persenan kendaraan bermotor tersebut. Beda halnya yang telah dirasakan oleh masyarakat pemungutan pajak kendaraan bermotor tarif dan cara pemungutan penghitungan yang dilakukan oleh badan pajak tidak sesuai dengan keputusan yang di keluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah atau sistem oprasional prosedur yang telah berlaku.

Dalam keputusan kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut tidak efektif berlaku di masyarakat/ wajib pajak, karena dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor wajib pajak kurang memahami/ adanya kesenjangan antara masyarakat dengan prosedur keputusan SOP yang berlaku. Pada dasarnya wajib pajak kurang memahami bagaimana persyaratan untuk prosedur pengajuan pendaftaran penetapan Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB). Wajib pajak/ masyarakat tidak lengkap membawa persyaratan yang digunakan untuk prosedur pendaftaran penetapan SPPKB, kurangnya persyaratan yang dibawa contohnya seperti KTP asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, dan surat kuasa apabila mewakilkan untuk dimulainya pendaftaran.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor berdasarkan standar operasional prosedur yang unit pelaksanaan teknis daerah ditetapkan kepala di kota Denpasar ?
2. Apasaja kendala-kendala pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tujuannya adalah agar masyarakat lebih memahami pemungutan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah di tetapkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah dan masyarakat lebih memahami bagaimana ketentuan prasyarat atau ketentuan untuk dimulainya pendaftaran kendaraannya.

II. ISI MAKALAH

1.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dibahas yaitu penelitian hukum empiris yang lokasi penelitian dilakukan di kantor bersama samsat Denpasar di Kota Denpasar, berarti dalam penelitian hukum ini akan berdasarkan pada efektivitas standar oprasional prosedur di kantor bersama samsat. Obyek dari penelitian hukum empiris adalah perilaku, sikap, pandangan masyarakat di dalam penerapan hukum.⁵Kajian empiris adalah kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan kultur dan lain-lain. Kajian ini bersifat deskriptif dimana kajian empiris mengkaji *law in action*. Kajian empiris duniannya adalah *das sein* (apa kenyataan).⁶

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Pelaksanaan pemungutan pemungutan pajak kendaraan bermotor berdasarkan SOP penetapan standar pelayanan pada kota Denpasar

Dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan Keputusan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Penetapan Standar Pelayanan Pada unit pelaksanaan teknis daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi berdasarkan pembentukan tim penanganan pengaduan/keluhan dari masyarakat di Kota Denpasar dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar, Nomor : 800/388/PPRD.DPS/2019 tanggal 6 Februari 2019. Berikut adalah ketentuan tarif dan cara

⁵ Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013, Pedoman Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar, hlm. 77.

⁶ Achmad Ali dan Wiwie Heryani, 2012, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Prebamedia Group, Jakarta, hlm.2.

penghitungan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan standar operasional prosedur :

Biaya/Tarif R.2 dan R.3 fungsi pribadi dibawah 250cc :

1. Kendaraan Pertama 1,5% dari nilai jual kendaraan bermotor
2. Kendaraan Kedua 2% dari nilai jual kendaraan bermotor
3. Kendaraan Ketiga 2,5% dari nilai jual kendaraan bermotor
4. Kendaraan Keempat 3% dari nilai jual kendaraan bermotor
5. Kendaraan Kelima 3,5% dari nilai jual kendaraan bermotor

Biaya/Tarif R.2 dan R.3 fungsi pribadi 250cc keatas :

1. Kendaraan Pertama 1,75% dari nilai jual kendaraan bermotor
2. Kendaraan Kedua 3% dari nilai jual kendaraan bermotor
3. Kendaraan Ketiga 4,5% dari nilai jual kendaraan bermotor
4. Kendaraan Keempat 5% dari nilai jual kendaraan bermotor
5. Kendaraan Kelima 7,5% dari nilai jual kendaraan bermotor

Keputusan Standar Operasional Prosedur (SOP) menimbulkan kesenjangan di masyarakat. Pada hal ini beda yang dirasakan oleh wajib pajak/masyarakat atau beda kenyataannya dikarenakan wajib pajak/masyarakat sudah ditentukannya tarif penghitungan dengan badan pajak memungut pajak kendaraan bermotor dengan cara dihitung dari bobot motor tersebut atau cc motor yang dimiliki oleh wajib pajak atau masyarakat, tetapi cara pemungutan yang dilakukan oleh badan pajak tidak sesuai dengan SOP yaitu dari persentase harga jual kendaraan bermotor, jika masyarakat membeli motor murah dengan cc besar atau diatas 250cc wajib pajak atau masyarakat tetap membayar pajak sesuai dengan cc kendaraannya tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku

dengan cara pemungutan yang dihitung dari persenan harga jual kendaraan tersebut.

Hal ini dirasakan oleh wajib pajak atau masyarakat dimana tarif penghitungan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan penerapan standar operasional prosedur yang dikeluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah. Dalam keputusan standar operasional prosedur yang berlaku mengenai pengenaan tarif dan cara penghitungan pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan apa yang telah dirasakan oleh masyarakat/ wajib pajak. Pada standar operasional prosedur tarif pajak kendaraan bermotor dihitung dari persentase nilai jual kendaraan bermotor tersebut. Beda halnya yang telah dirasakan oleh masyarakat dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor tarif dan cara pemungutan penghitungan yang dilakukan oleh badan pajak tidak sesuai dengan keputusan yang di keluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah atau sistem operasional prosedur yang telah berlaku.

Dalam keputusan kepala unit pelaksanaan teknis daerah mengeluarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut tidak efektif berlaku di masyarakat/ wajib pajak. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor terdapat kesenjangan antara kenyataan dalam penghitungan pajak kendaraan bermotor dengan prosedur keputusan SOP yang berlaku. Pada dasarnya wajib pajak kurang memahami persyaratan dan prosedur pengajuan pendaftaran penetapan SPPKB. Sehingga wajib pajak/ masyarakat sering tidak membawa persyaratan secara lengkap yang digunakan untuk pendaftaran penetapan SPPKB, kurangnya persyaratan yang dibawa contohnya seperti KTP asli dan fotocopy, STNK asli dan fotocopy, dan surat kuasa apabila mewakilkan untuk dimulainya pendaftaran.

2.2.2 Kendala-kendala dalam pemungutan pajak di Kota Denpasar

Peyelenggaraan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Denpasar tidak juga berjalan lancar dan ada beberapa kendala-kendala dalam pemungutannya. Baik kendala maupun faktor pendukung yang sangat mempengaruhi berjalannya pelayanan yang diberikan oleh badan pajak kepada wajib pajak. Pengenaan pajak tidak boleh diskriminatif harus sama pada yang diterapkan peraturan pajak yang sama, yang biasa dimaksud kedalam teori keadilan secara horisontal.⁷ Beberapa faktor yang menjadi hambatan ataupun kendala-kendala dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Denpasar adalah sebagai berikut⁸ :

a. Kurangnya Sosialisasi

Kendala lain yang dirasakan Kantor SAMSAT di Kota Denpasar dalam menyelenggarakan pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu kurang tersampainya informasi tentang kewajiban mengenai pajak kendaraan bermotor dengan baik sehingga wajib pajak masih kurang paham dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Padahal kepala UPDT sudah mengeluarkan standar oprasional prosedur tetapi dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor wajib pajak kurang memahami prosedur keputusan SOP yang berlaku. Pada dasarnya wajib pajak kurang memahami bagaimana persyaratan terkait prosedur pengajuan pendaftaran penetapan SPPKB

⁷ Boediono, *Perpajakan di Indonesia*, Diadit Media, Jakarta, 2000, hlm.46

⁸ Wawancara dengan Bpk I Wayan Agus Bagiarta, Kepala Seksi Pelayanan, tanggal 27 Juni 2019, jam 12:55 Wita di Kantor Samsat Bersama Denpasar

a. Perantara/Calo

Jumlah calo seiring bertambah banyaknya di lingkungan kantor SAMSAT kota Denpasar yang mengganggu kenyamanan wajib pajak dalam melakukan prosedur pendaftaran dan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT. Dengan adanya calo maka munculnya ketidaknyamanan yang dirasakan oleh wajib pajak dikarenakan biasanya calo dapat mengakses pelayanan lebih cepat dari pada wajib pajak.

b. Koordinasi Rutin

Komunikasi sudah terjalin dengan baik setiap harinya tetapi meskipun berjalan baik setiap harinya perlu dilakukannya rapat koordinasi antar instansi. Hal tersebut jarang dilakukan ketiga instansi yaitu Kepolisian, Jasa Raharja, BAPENDA ketiga instansi tersebut harus berkoordinasi di kantor SAMSAT bersama di Kota Denpasar. Jika rapat koordinasi dilakukan secara formal akan dapat meningkatkan hubungan antara tiga instansi dan dapat membahas permasalahan-permasalahan yang di hadapi terkait pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor sehingga mendapatkan solusi dalam rangka perbaikan pelayanan.

c. Sarana dan Prasarana

Di kantor SAMSAT kota Denpasar tidak adanya fasilitas komputer bagi wajib pajak yang dapat berguna sebagai saran untuk akses informasi. Komputer yang telah ada hanya diperuntukkan bagi petugas apabila ada wajib pajak yang menggunakan pelayanan atau yang ingin mengetahui berapa jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar, maka wajib pajak harus datang ke kasir penetapan dan pendaftaran.

Tempat parkir yang disediakan bagi pengguna layanan wajib pajak yang ada di kantor SAMSAT kota Denpasar. Juga terbatas parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat tidak begitu luas/besar dan kurangnya sistem pengaturan untuk fasilitas parkir.

Kendala-kendala dalam penyelenggaraan pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT bersama Kota Denpasar dapat diselesaikan menggunakan beberapa penyelesaian sebagai berikut:

a. Struktur Birokrasi dan Standar Pelayanan

Struktur organisasi kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar menampilkan dengan jelas kedudukan tiga instansi. Koordinasi juga sudah berjalan dengan baik meskipun jarang dilakukan, di dalam hal ini tidak ditentukan ada waktu khusus secara bertahap untuk menjalankan evaluasi dan koordinasi untuk menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

b. Membayar Pajak Kendaraan Bermotor/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Via Bank

Pembayaran melalui bank adalah langkah maju yang dilakukan oleh kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar untuk upaya memberikan pelayanan sangat baik bagi wajib pajak. Berkaitan dengan pernyataan tersebut koordinasi yang baik dan jaringan sistem pelayanan kantor SAMSAT dengan pihak bank, akan sangat membantu percepatan penyelesaian sistem administrasi dalam pembayaran penyelesaian STNK, Bea balik nama kendaraan bermotor dan pajak kendaraan bermotor.

c. Mengatasi Tempat Pelayanan Yang Kurang Memadai

Jumlah perkembangan kendaraan bermotor yang sangat cukup pesat kurang diimbangi dengan penyediaan tempat pelayanan

bagi wajib pajak kendaraan bermotor khususnya di kantor SAMSAT bersama Kota Denpasar.

d. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan Sistem Online

Dilakukannya pembayaran pajak kendaraan bermotor sistem online sangat memudahkan wajib pajak/masyarakat, dimana dalam hal tersebut wajib pajak pada saat berada diluar kota akan dapat mengakses atau membayar pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK di kantor SAMSAT, manapun di Provinsi Bali.

e. Anggaran-Anggaran

Penyelenggaraan Pelayanan Publik bisa berjalan optimal bila didukung dengan adanya anggaran yang cukup. Dana atau anggaran alokasi di kantor SAMSAT bersama di Kota Denpasar telah dipergunakan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan. Anggaran dipergunakan untuk memperbaiki insfrastruktur, untuk pelatihan-pelatihan bagi badan pajak SAMSAT. Dengan pemanfaatan anggaran yang maksimal maka meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan badan pajak kepada wajib pajak/masyarkat.

III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar berdasarkan keputusan yang dikeluarkan oleh kepala unit pelaksanaan teknis daerah tentang standar oprasional prosedur tersebut tidak efektif berlaku di masyarakat karena pada kenyataannya pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan

bermotor yang dilakukan oleh badan pajak tidak dari persentase harga jual kendaraan bermotor tetapi dengan bobot cc kendaraan bermotor sedangkan menurut ketentuan standar oprasional prosedur yang dikeluarkan kepala unit pelaksanaan teknis daerah cara pemungutan pajak kendaraan bermotor ditentukan dari persentase harga jual kendaraan bermotor bukan dari bobot cc kendaraan motor tersebut.

2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di kota Denpasar yaitu masih adanya praktik pembayaran diluar prosedur banyaknya wajib pajak masih menggunakan jasa calo, serta kurangnya partisipasi masyarakat atau wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan, kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang penerapan standar operasional prosedur yang di terapkan di kantor SAMSAT sehingga banyak wajib pajak/masyarakat yang menggunakan calo, dikarenakan lemahnya sistem online menyebabkan mengalami gangguan keterlambatan pada wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

3.2 Saran

Kantor bersama SAMSAT Kota Denpasar berperan dibawah naungan BAPENDA provinsi bali untuk tetap meningkatkan pemasukan negara adalah pajak harus tetap dilaksanakan. Dengan memberi pelayanan yang baik kepada wajib pajak/masyarakat yaitu suatu kewajiban seluruh pegawai pajak yang sedang bertugas. Diadakannya sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai standar oprasional prosedur mengenai sistem/proses-proses dalam wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor .

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad Ali dan Wiwie Heryani, 2012, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Prebamedia Group, Jakarta, hlm.2.
- Boediono, *Perpajakan di Indonesia*, Diadit Media, Jakarta, 2000, hlm.46
- Brotodihardjo, 1993, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, PT. Eresco, Bandung, h. 182
- Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013, *Pedoman Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Denpasar, hlm. 77.
- Siswanto Sunarno,2006,*Hukum Pemerintahan Daerah*, Sinar Grafika, Jakarta,hlm.2
- Y.Sri Pudyatmoko.,2002,*Pengantar Hukum Pajak*, Andi

WAWANCARA

- Wawancara dengan Bpk I Wayan Agus Bagiarta, Kepala Seksi Pelayanan, tanggal 27 Juni 2019, jam 12:55 Wita di Kantor Samsat Bersama Denpasar

JURNAL

- Gusti Komang Surya Pratayaksa Irawan, 2017, “Evektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali” *Jurnal Ilmiah Kerthanegara*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/27456>

UNDANG-UNDANG

Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1)

Keputusan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Penetapan Standar Pelayanan Pada unit pelaksanaan teknis daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi berdasarkan pembentukan tim penanganan pengaduan/keluhan dari masyarakat di Kota Denpasar dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar, Nomor : 800/388/PPRD.DPS/2019 tanggal 6 Februari 2019.