

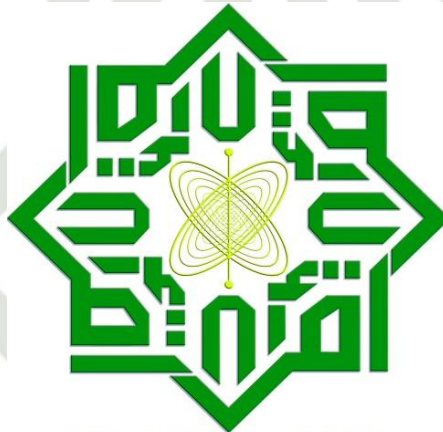
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
BANGKINANG**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana Ahli madya Jurusan D3 Perpajakan Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

DI SUSUN OLEH:

SARA OKTAVIANA

Nim: 01770623514

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2020

NAMA :
NIM :
PROGRAM STUDI :
FAKULTAS :
SEMESTER :
JUDUL :

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

: SARA OKTAVIANA

: 01770623514

: DIPLOMA 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: VI (ENAM)

: UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN
PENDAPATAN BANGKINANG

Pekanbaru, 18 Maret 2020

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING

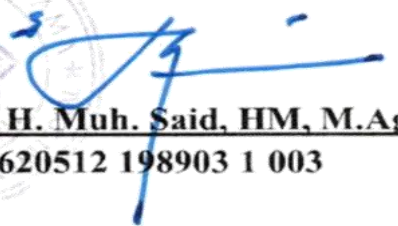


Khairil Henry SE, M.Si, Ak
NIP. 19751129 200801 1 009


MENGETAHUI

DEKAN

KETUA PRODI



Dr. Drs. H. Muh. Said, HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



Sahwitri Triandani, SE.M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : SARA OKTAVIANA
NIM : 017706234514
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
JURUSAN : UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK
JUDUL : KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN
PENDAPATAN BANGKINANG
TANGGAL UJIAN : 08 Mei 2020

Pekanbaru, 08 Mei 2020

Disetujui Oleh:

KETUA PENGUJI



EAKHRURROZI, SE, MM
NIP. 19670725 20003 2 001

ANGGOTA

PENGUJI I



Dr. Muhammad. April, SH, M.Hum
NIP. 130712072

PENGUJI II



Muhammad Alkadaf, S. Sos, M.Si
NIP. 13071205

Hak Cipta Dilindungi undang-undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG

OLEH:

SARA OKTAVIANA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala pelayanan pembayaran dan upaya peningkatan pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada narasumber yang terkait. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kendala pelayanan pembayaran yang terjadi disebabkan mulai dari faktor kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, faktor ekonomi, kinerja karyawan yang tidak sesuai standar operasional prosedur, hingga minimnya anggaran pemerintah. Selain itu, upaya-upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang adalah sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, reward, hingga pembenahan kinerja dari karyawan.

Kata kunci: Upaya Peningkatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur hanya milik Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ridho, petunjuk dan ilmunya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “ **Upaya Peningkatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang**”. Tidak lupa sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya. Dengan mengucapkan Allahummasalli ‘ala Muhammad wa’alaali Muhammad.

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semangat dan dukungan yang penulis dapatkan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

Teristimewa buat keluarga Ayahanda tercinta SUHAIMI, ibunda tercinta ERLINA, dan saudara kandungku SYAHRIZA ADIKA PUTRI, HUSNUL FADHIL dan ATHIRA AZKIA ULFA, terimakasih atas cinta, dukungan, kesabaran, nasehat, pengertian dan do’a yang tidak terbatas untuk penulis, pengorbanan moril dan materil serta kasih sayang yang berlimpah selama ini,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan akhirnya sampai ke tahap penyusunan tugas akhir ini.

Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Ibu Shawitri Triandani S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan D3 Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

5. Ibu Iren Violinda Anggraini, S.E, M.Si, Ak selaku Sekretaris Jurusan D3 Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

6. Bapak Khairil Henry, S.E, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu untuk memberikan bimbingan masukan, saran dan arahan serta nasehat agar penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik

Kepada seluruh Dosen Pendidik Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kepada karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas segala bantuan yang telah diberikan selama administrasi perkuliahan selama penulis aktif kuliah

Bapak Azhar, S.H Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang dan segenap jajaran pegawai yang telah membantu memberikan data-data yang berguna untuk penulisan Tugas Akhir ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alriwanda yang telah membantu dan memberi semangat dalam proses pembuatan tugas akhir ini

Sahabat penulis Vina, Elvi, member Sayangable dan semua angkatan 2017 yang sudah ikut membantu proses pembuatan tugas akhir ini.

Semoga semua dukungan dan doa yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 13 Maret 2020

Penulis

Sara Oktaviana

Nim: 01770623514

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Metode Penelitian.....	7
1.4.1. Lokasi Penelitian.....	7
1.4.2. Waktu Penelitian.....	7
1.4.3. Jenis Data.....	7
1.4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.4.5 Analisis Data.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
2.1. Tempat Penelitian.....	10
2.2. Bagan/ Unit Kerja Tempat Penelitian.....	10
2.3. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang.....	11
2.4. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang.....	11
2.5. Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian.....	13
BAB III TINJAUAN TEORI DAN TINJAUAN PRAKTEK	
3.1. Tinjauan Teori.....	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.1. Pengertian Pajak	17
3.1.2. Fungsi Pajak.....	18
3.1.3. Jenis-Jenis Pajak	19
A. Pajak Pusat	19
B. Pajak Daerah	19
3.1.4. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	20
3.1.5. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	20
3.1.6. Objek Pajak Kendaraan Bermotor	21
3.1.7. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
3.1.8. Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	22
3.1.9. Ketentuan Umum Peraturan Daerah Provinsi Riau Tentang Pajak Kendaraan Bermotor	22
3.1.10 Pengertian Pelayanan	26
3.1.11 Definisi Pelayanan Publik.....	27
3.1.12. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	28
3.1.13. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	29
3.1.14 Kebijakan Pelayanan Publik	30
3.1.15 Pola-pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik....	32
3.1.16 Reformasi / Modernisasi Pelayanan Perpajakan.	32
A. Konsep Dan Tujuan Modernisasi	33
B. Perubahan Paradigma Perpajakan	35
3.1.17 Kualitas Pelayanan Pajak	36
3.1.18 Pandangan Islam Terhadap Pajak	38
3.2. Tinjauan Praktek	42
3.2.1. Kendala- Kendala Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang	42
3.2.2. Upaya-Upaya Yang Dilakukan UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	45



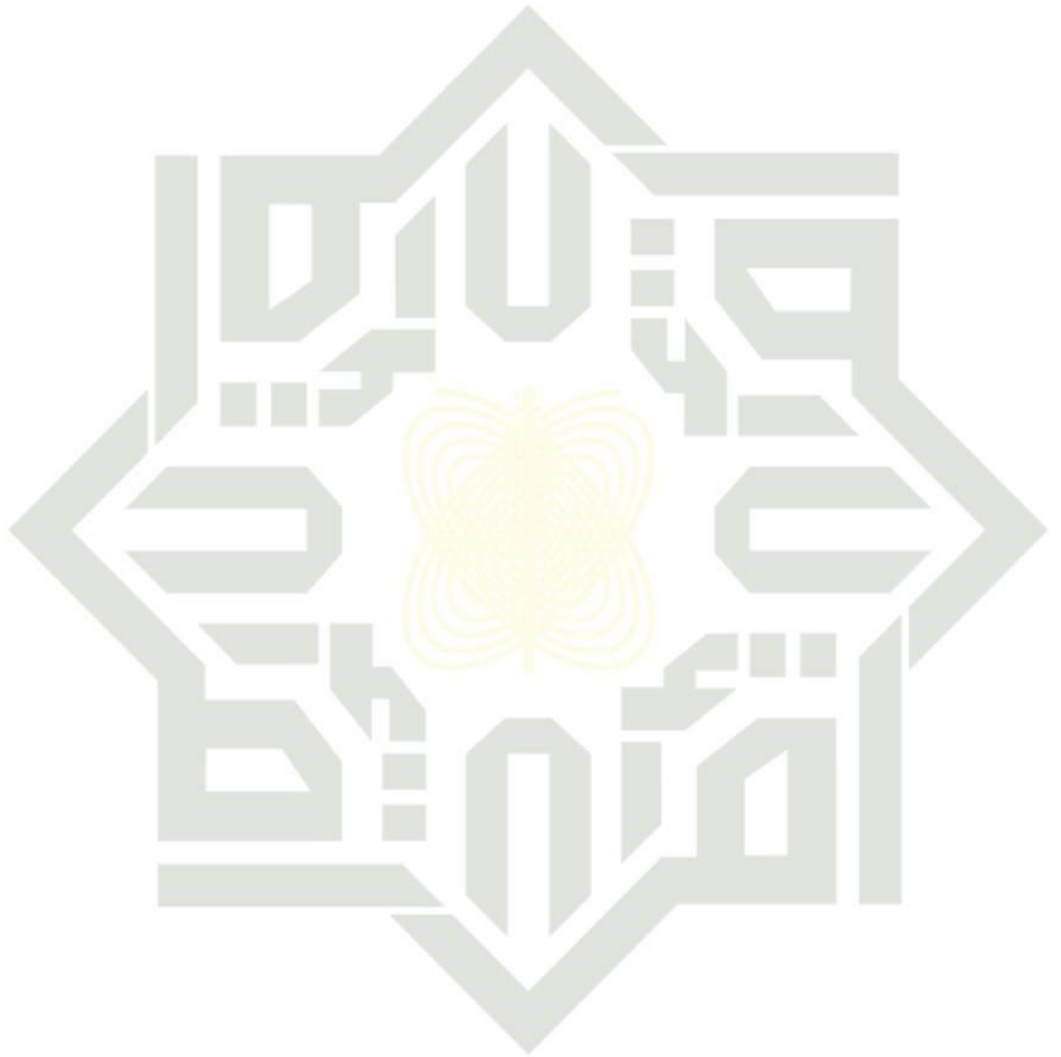
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan	48
4.1 . Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

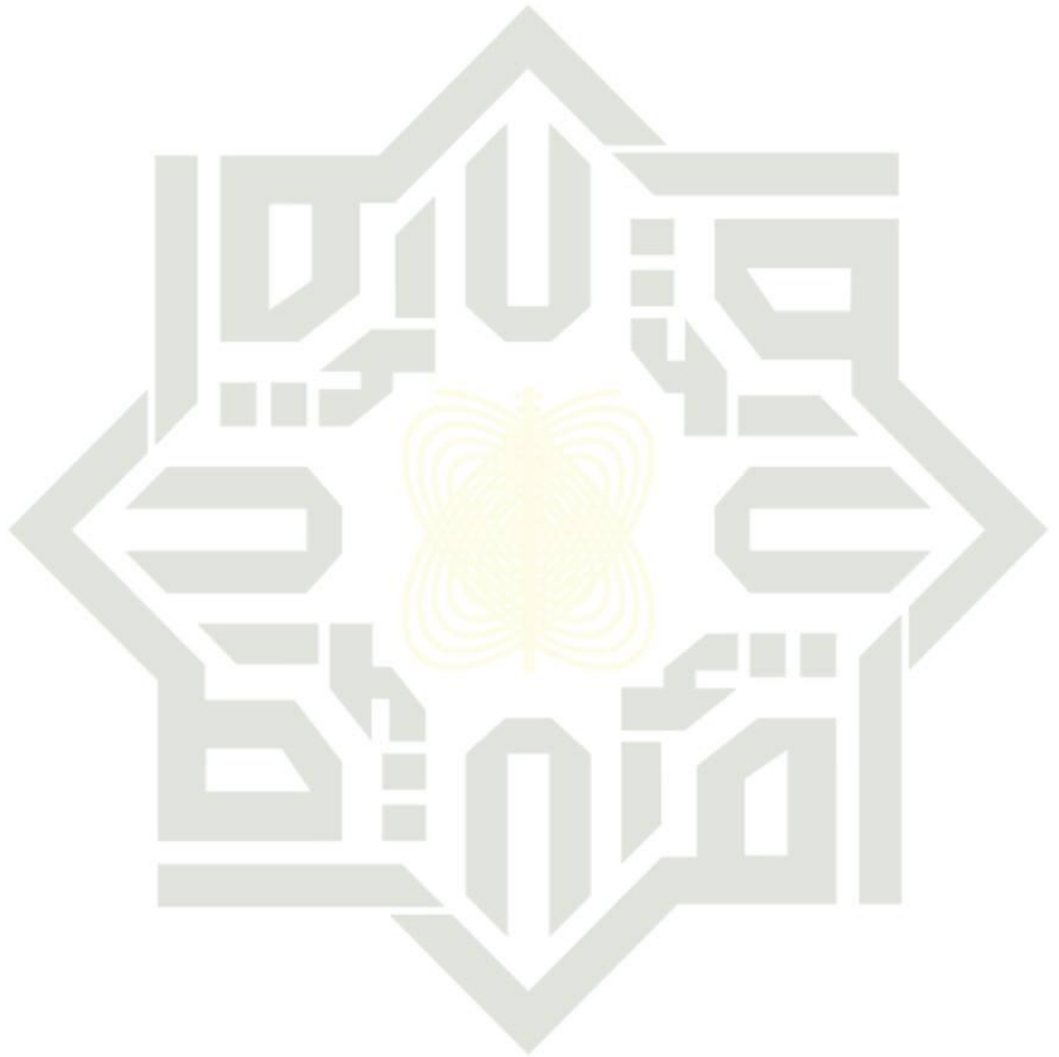


UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau..... 4



UIN SUSKA RIAU

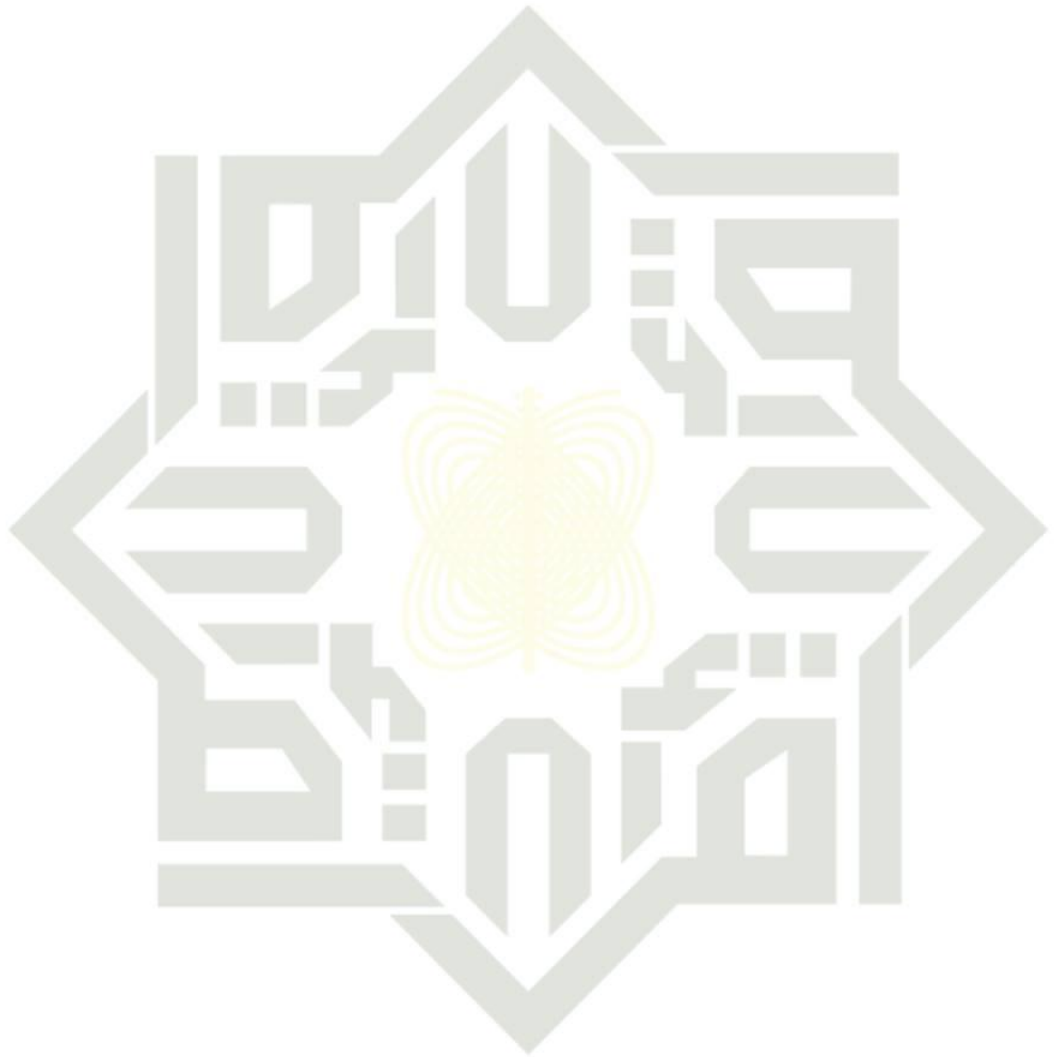
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan
Bangkinang 11



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mengemban tugasnya, pemerintah daerah senantiasa membutuhkan sumber penerimaan yang dapat diandalkan. Kebutuhan ini semakin di rasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah diharapkan untuk dapat memacu pencarian sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah dari berbagai alternatif. Undang-undang pemerintahan daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah menjadi salah satu sumber penerimaan yang berasal dari daerah serta dapat dikembangkan sesuai daerah masing-masing.

Pajak daerah yang merupakan salah satu pendapatan asli daerah, diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pajak daerah juga merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah, yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya untuk digunakan untuk pengeluaran pemerintah daerah. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pasal 2 Pajak Daerah dibedakan menjadi dua bagian, yaitu :

1. Pajak provinsi
2. Pajak kabupaten/kota



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Otonomi yang hendak dilaksanakan diharapkan akan memberikan manfaat yang besar terhadap daerah. Seperti yang diungkapkan Winarno (2016:301) manfaat yang diharapkan dilaksanakannya otonomi daerah adalah pertama, peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan dan pembangunan di daerah. Kedua, terciptanya hubungan harmonis dan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. Ketiga, mempertinggi daya serap aspirasi masyarakat dalam program pembangunan. Keempat, terjadinya penanganan masalah secara terpusat dan tepat dari berbagai permasalahan aktual yang berkembang dalam masyarakat. Kelima, mendorong munculnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor termasuk dalam jenis barang mewah. Seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah definisi pajak kendaraan bermotor adalah: pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua beserta pengendangannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk

mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Siahaan, 2016:175).

Kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahun semakin meningkat. Tentu jumlah peningkatan ini diikuti oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Jumlah kendaraan bermotor ini akan mempengaruhi pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan sehingga akan memberikan dampak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan perkembangan tersebut menunjukkan bahwa besarnya potensi yang ada dalam penetapan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Provinsi Riau diberikan kewenangan untuk memungut pembayaran pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Riau. Pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau sering dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor Samsat ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak.

Tabel I.1
Daftar Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

Tahun	Target	Realisasi	Persentase	Ket
2017	Rp 44.261.710.754,00	Rp. 38.948.486.441,00	88,00%	
2018	Rp 41.805.862.451,00	Rp. 41.545.398.254,00	99,38%	
2019	Rp. 43.711.879901,00	Rp. 43.937.254.256,00	100,52%	

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahun ke tahun meningkat. Peningkatan ini terjadi karena banyaknya kendaraan baru yang terus bertambah sehingga terdapat 2 pajak yang harus dibayarkan,yaitu pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama. Sedangkan pajak tahunan dari kendaraan tersebut tidak dibayarkan sehingga penerimaan pajak yang diterima tidak sesuai target.

Salah satu instansi yang bertugas dan berkewajibandalam melakukan pemotongan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor di daerah Bangkinang adalah UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang. Hal yang terjadi dilapangan dapat dilihat masyarakat masih enggan untuk membayar pajak kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang, adapun hal tersebut dikarenakan fenomena yang penulis rangkum, antara lain:

1. Ketidakpastian waktu. Dalam penginformasian waktu pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak ada diinformasikan dengan jelas, tentu akan membuat para wajib pajak kendaraan bermotor harus menunggu ketidakjelasan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ketidakjelasan biaya administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam penginformasian biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak ada diinformasikan dengan jelas. Wajib pajak yang ingin membayar pajak tidak tahu persis berapa uang yang harus dibawa karena tidak adanya penginformasian tentang administrasi.
3. Kenyamanan. Sarana yang disediakan UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang belum memenuhi syarat layak digunakan. Yang mana kurangnya fasilitas yang memadai seperti Toilet dan Musholla yang tidak dipergunakan secara maksimal menjadikan fasilitas tersebut tidak memadai untuk digunakan.

Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dan melihat keadaan yang sebenarnya dilapangan, untuk itu penulis mengambil judul **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG.**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis akan merumuskan permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kendala- kendala pelayanan pembayaran Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang ?
2. Bagaimana upaya dalam meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kendala- kendala pelayanan pembayaran Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang
2. Untuk mengetahui upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kenderaan Bermotor (PKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sbagai berikut :

1. Bagi penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan perpajakan yang diperoleh di UIN Suska Riau dan menambah wawasan khususnya tentang Pajak Kenderaan Bermotor yaitu mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor
2. Bagi UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang diharapkan penelitian ini dapat membantu dan dapat memberikan masukan sebagai pertimbangan dalam usaha meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Bagi pembaca diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu wawasan dalam bidang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Letnan Boyak No. 74 Bangkinang.

1.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan penulis pada tanggal 1 Februari 2020 sampai tanggal 30 Maret 2020.

1.4.3 Jenis Data

Adapun jenis data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi melalui wawancara, yang dalam hal ini penulis akan mewawancarai langsung kepada kepala UPT, Kasubbag Umum, Kepala Seksi penerimaan dan beberapa pegawai di UPT Pendapatan Kabupaten Kampar yang dianggap bisa memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data di peroleh secara tidak langsung dari media perantara dalam bentuk laporan catatan, dokumen, serta arsip melalui tempat atau lokasi penelitian yaitu dikantor UPT Pendapatan Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Observasi adalah pengamatan secara langsung di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang berhubungan langsung kepada permasalahan penelitian penulis.
2. Interview
Interview adalah suatu pengumpulan data yang di peroleh dengan memberikan pertanyaan langsung kepada narasumber, dan langsung dijawab narasumber.
3. Dokumentasi
Dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

1.4.5 Analisis Data

Setelah data-data yang dikumpulkan tersusun secara sistematis, maka penulis melakukan analisis terhadap masalah yang terkait. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang tidak dinyatakan dengan angka-angka tetapi dengan deskripsi saja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini, adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan pendahuluan bab yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan diskripsi atau gambaran umum Kantor Samsat Bangkinang dan menjelaskan program dan sasaran organisasi kantor, struktur organisasi.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

Dalam bab ini berisikan tentan uraian teoritis yang akan menguraikan teriteori yang berhubungan dengan hal-hal yang menjad pembahasan penelitian, dan melakukan praktik penelitian.

BAB IV PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran dari beberapa hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM UNIT KERJA TEMPAT PENELITIAN

Tempat Penelitian

Mahasiswa melaksanakan Penelitian di Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Bapenda Provinsi Riau, yang dilaksanakan dari tanggal 01 Februari s/d 30 Maret 2020.

Bagian/ Unit Kerja Tempat Penelitian

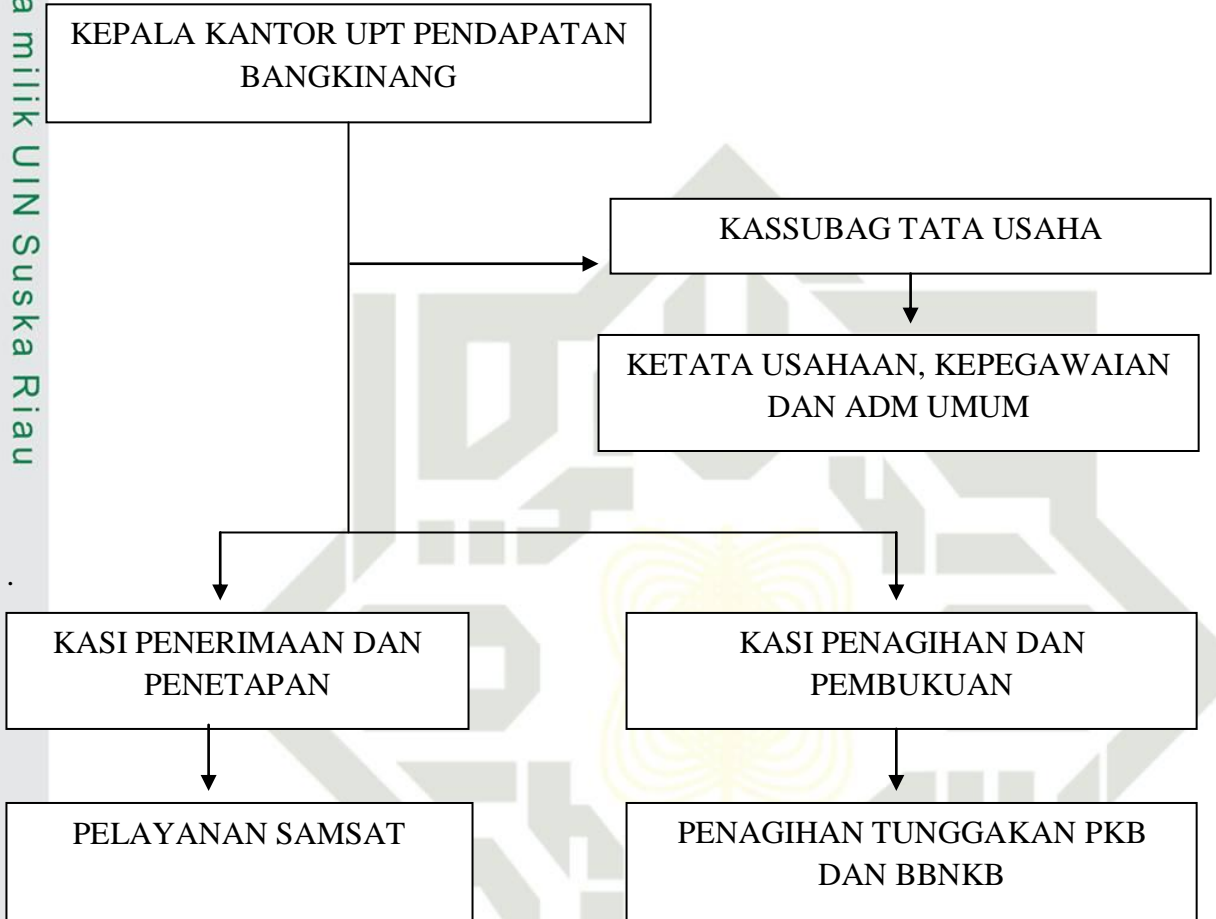
Adapun bagian/ unit kerja UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPT
2. Kasubbag Tata Usaha
3. Kasi Penerimaan dan Penetapan
4. Kasi Penagihan dan Pembukuan
5. Staf TU
6. Pendaftaran / Bagian Pelayanan
7. Bendahara Khusus Penerimaan
8. Bendahara Khusus Pengeluaran
9. Kasir

2.3 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

Gambar 2.1

Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang

2.4 Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Sejarah Singkat Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau

Kantor UPT Pendapatan Bangkinang Bapenda Provinsi Riau pada awalnya dibentuk berdasarkan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Riau No. Kpts. 29 Januari 1974 dan dengan perkembangan pemerintahan dalam rangka pelaksanaan Pasal 49 ayat 2 UU No.5 Tahun 1979 tentang pokok-pokok Pemerintahan di Daerah melalui Perda No.5 Tahun 1979 yaitu Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan sebagaimana terakhir dengan semangat Otonomi Daerah di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dasarkan pada UU No.22 Tahun 1999 diubah menjadi Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau.

Berdasarkan amanat PP No.41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah maka sebagai implementasinya ditetapkan Perda Provinsi Riau No.9 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Data Kerja Provinsi Riau (SOTK) diantaranya Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau mempunyai kedudukan dan tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasar asas otonomi daerah dan tugas pembantu Bidang Pendapatan serta dapat ditugaskan melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang di perintahkan oleh pemerintah kepada Gubernur selaku wakil pemerintah dalam rangka dekonsentrasi.

b. Visi Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau

Visi Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau adalah “ Terwujudnya Provinsi Riau sebagai Pusat Perekonomian dan Kebudayaan Melayu dalam Lingkungan Masyarakat yang Agamis, Sejahtera Lahir dan Batin, di Asia Tenggara Tahun 2020.”

c. Misi Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau

1. Terdatanya potensi penerimaan baik dalam bentuk PAD maupun dana pemerintah.
2. Profesionalisme sumber daya manusia (SDM) di bidang pendapatan daerah.
3. Terselenggaranya sinkronisasi dalam upaya peningkatan penerimaan daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Optimalisasi pelayanan prima kepada masyarakat secara efisien dan efektif sekaligus optimalisasi penerimaan daerah.
5. Terlaksananya akuntabilitas kinerja aparat BAPENDA menuju good government.

Uraian Tugas (Job Description) Bagian/Unit Kerja Tempat Penelitian

Berdasarkan tempat pelaksanaan kerja lapangan, Mahasiswa ditempatkan bagian pelayanan. Mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi dan mendukung pelaksanaan di bidang pelayanan. Bagian pelayanan mempunyai tugas untuk melakukan pembuatan menginput data-data dalam pembuatan formulir SPPKB.

Tugas bagian/unit kerja tempat PKL yang dilaksanakan di UPT Pendapatan Bangkinang Badan Provinsi Riau mempunyai unit kerja masing-masing yaitu:

1. Kepala UPT
 - a. Memimpin pekerjaan secara keseluruhan di semua bidang, melakukan sebahagian kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebahagian daerah kabupaten atau kota dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pendapatan.
2. Kasubag Tata Usaha
 - a. Mengatur dan mengkoordinir urusan rumah tangga, pemeliharaan kantor, keamanan UPT, melaksanakan Pengelolaan Administrasi Kepegawaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menerima, menganalisa, dan mengendalikan Administrasi surat menyurat UPT, mengetik, mengolah, mencatat, dan mengadakan naskah.
 - c. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian dan menghimpun serta menyusun investarisasi data kepegawaian UPT.
 - d. Melaksanakan penyelesaian Administrasi gaji pegawai UPT, serta menyusun rencana anggaran UPT.
3. Kasi Penerimaan dan Penetapan
- a. Menyusun rencana kegiatan seksi penerimaan Pendapatan UPT.
 - b. Melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan penetapan pajak daerah, pemungutan dan penagihan pajak daerah di wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan.
 - c. Membuat laporan realisasi penerimaan pajak daerah pada kantor SAMSAT pada setiap harinya dan pengkoordinasian serta pengelolaan pelayanan SAMSAT, menerbitkan surat tagihan pajak daerah (STPD).
 - d. Membuat laporan segala kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
4. Kasi Penagihan dan Pembukuan
- a. Membuat daftar himpunan pembayaran dan tunggakan pajak daerah, dan menyusun laporan penerimaan pajak daerah masing-masing UPT.
 - b. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan penagihan, pembukuan dan pelaporan UPT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- c. Melaksanakan perencanaan teknis di bidang Penagihan dan Pembukuan, serta pelayanan di bidang Penagihan dan Pembukuan.
 - d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi di bidang pengawasan di bidang Penagihan dan Pembukuan.
5. Staf TU
- a. Mengontrol persediaan SKPD, SPPKB, dan plastik SKPD
 - b. Membuat pengajuan permintaan blangko SKPD, SPPKB, dan plastik SKPD.
 - c. Ekspedisi surat menyurat ke Kantor Dinas Provinsi Riau dan Biro Keuangan Pemprov Riau.
6. Pendaftaran/ Bagian Pelayanan
- a. Memberikan formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB) kepada Wajib Pajak setelah persyaratan lengkap.
 - b. Mengontrol Penetapan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) untuk Merk dan Type Kendaraan, mengentry data type kendaraan yang belum ada (kosong).
 - c. Korektor kutipan dan Surat Pajak Daerah (SKPD) Perpanjangan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Duplikat.
 - d. Mengentry data Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang belum ada (kosong) dari UPT Pendapatan Kota dan UP Pendapatan Pendapatan Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bendaharaan Khusus Penerimaan
 - a. Melayani Penerimaan Pajak Daerah (PKB, BB-KB, PKB Alat2 Berat, BBN-KB Alat2 Berat, AP, SP3).
 - b. Menyelenggarakan penatausahaan terhadap seluruh penerimaan dan penyetoran atas penerimaan yang menjadi tanggung jawabnya (menerima uang, menghitung dan menyetorkan uang pajak perpanjangan, duplikat, rubah jenis, ganti nopol, BBNKB, mutasi masuk dan keluar).
 - c. Mempertanggungjawabkan secara Administrasi atas pengelolaan uang menjadi tanggung jawabnya dengan menyampaikan laporan pertanggungjawaban penerimaan kepada pengguna anggaran / kuasa pengguna anggaran melalui PPK-SKPD paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.
8. Bendahara Khusus Pengeluaran
 - a. Melayani belanja rutin UPT Pendapatan Bangkinang, mengarsipkan surat masuk dan keluar, mengagendakan dan menindaklanjuti surat masuk dan keluar.
 - b. Membuat laporan Pemakaian Anggaran Rutin UPT Pendapatan Kampar, mengarsipkan surat masuk dan keluar.
9. Kasir
 - a. Mempertanggung jawabkan penerimaan uang pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pengesahan yang menjadi tanggung jawabnya dengan menyetorkan uang tersebut kepada Bendahara Penerimaan Pembantu, Kasir Penerimaan PKB dan BBN-KB Pembayaran Pajak Tahunan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV
PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis dan hasil data yang di peroleh dari UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kendala-kendala yang dihadapi seperti faktor kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, faktor ekonomi, kinerja karyawan yang tidak sesuai standar operasional prosedur, hingga minimnya anggaran pemerintah.
2. Adapun upaya-upaya yang dilakukan UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang adalah sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat, reward, hingga membenahan kinerja dari karyawan. Dari upaya-upaya yang dilakukan diharapkan akan meningkatkan penerimaan pajak tiap tahunnya.

Hal-hal di atas jelas akan menjadi andalan reformasi perpajakan dari pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak. Meskipun, keberhasilan dari usaha tersebut kembali akan bergantung pada moral para wajib pajak dan moral petugas perpajakan itu sendiri.

Saran

Melihat masih adanya kelemahan dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolan Pendapatan Bangkinang , maka penulis

dapat memberikan saran kepada pihak yang terkait. Adapun saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah seharusnya memberikan anggaran yang cukup untuk Kantor Samsat Bangkinang khususnya UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang. Sebab hal ini menjadi bukti inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Dinas Pendapatan Daerah melalui UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak.
3. Masyarakat sebagai wajib pajak seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga dengan demikian informasi tentang pajak yang didapatkan bisa memberi pemahaman yang baik agar masyarakat taat membayar pajak dan memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan pajak daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi,A dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik.Yogyakarta: Andi
- Boediono,B. 2003. Pelayanan prima perpajakan. Jakarta: Rineka cipta
- Jasin, Mochammad, dkk. 2007. Implementasi Layanan Terpadu di Kabupaten/Kota. Jakarta: Komisi Pemberantasan Korupsi
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Yogyakarta: Andi
- Peraturan Gubernur Riau Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
- Resmi, Siti. 2017. Perpajakan. Jakarta Selatan: Salempa Empat
- Siahaan, Marihot P. 2016. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Waluyo, 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat
- Winarno, Budi. 2016. Kebijakan publik era globalisasi (teori, proses dan studi kasus kompratif), Yogyakarta: CAPCA (Center of Academic Publishing Service)
- Jurnal:
- Bahri, S, Yossi., M.Sabri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Perpektif Ekonomi Darussalam, 4.
- Nadiman, (2008). Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan. MIIPS Vol.7.
- Internet
- Muslim, Muhammad Nur Ichwan. 2011. Pajak Dalam Islam di <https://muslim.or.id/6283-pajak-dalam-islam.html> (akses 12 Maret 2020)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**TARGET DAN REALISASI PENERIMAAN UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU**

PERIODE : TAHUN 2017

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET	REALISASI PENERIMAAN	%	KET
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)				
2	PKB Alat Berat dan Alat Besar	44.261.710.754,00	38.948.486.441,00	88,00%	
3	Bee Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	-	62.516.041,00	0,00%	
4	BBNKB Alat Berat dan Alat Besar (BBNKB-AB)	20.777.767.974,00	18.055.781.153,00	86,90%	
6	Pajak Air Permukaan (PAP)	-	4.331.250,00	0,00%	
7	Penerimaan Sumbangan Pihak Ketiga	654.956.856,00	273.851.596,00	41,81%	
		250.000.000,00	230.480.000,00	92,19%	
JUMLAH KESELURUHAN		65.944.435.583,00	57.575.446.481,00		

PERIODE : TAHUN 2018

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET	REALISASI PENERIMAAN	%	KET
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)				
2	PKB Alat Berat dan Alat Besar	41.805.862.451,00	41.545.398.254,00	99,38%	
3	Bee Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	174.872.824,00	53.741.820,00	30,73%	
4	Bee Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	19.207.113.790,00	16.166.044.600,00	84,17%	
4	BBNKB Alat Berat dan Alat Besar (BBNKB-AB)	79.965.242,00	-	0,00%	
6	Pajak Air Permukaan (PAP)	1.254.622.801,00	398.465.530,00	31,76%	
7	Penerimaan Sumbangan Pihak Ketiga	296.251.229,00	193.560.000,00	65,34%	
JUMLAH KESELURUHAN		62.818.688.337,00	58.357.210.204,00		

PERIODE : TAHUN 2019

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET	REALISASI PENERIMAAN	%	KET
1	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)				
2	PKB Alat Berat dan Alat Besar	43.711.879.901,00	43.937.254.256,00	100,52%	
3	PKB Alat Berat dan Alat Besar	114.510.104,00	60.556.178,00	52,88%	
3	Bee Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	19.866.862.167,00	20.854.761.500,00	104,97%	
4	BBNKB Alat Berat dan Alat Besar (BBNKB-AB)	20.699.496,00	3.975.000,00	19,20%	
6	Pajak Air Permukaan (PAP)	288.202.176,00	296.605.657,00	103,61%	
7	Penerimaan Sumbangan Pihak Ketiga	-	253.040.000,00	0,00%	
JUMLAH KESELURUHAN		64.002.153.844,00	65.408.192.591,00		

Bangkinang, 28 Januari 2020

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG
BAPENDA PROVINSI RIAU**

ROSWANDI, SH
Pembina

NIP. 19630915 19803 1 001

1. H
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

arif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id

NOTA - DINAS

Kepada : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang
Dari : Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau
Tanggal : 21 Februari 2020
Nomor : 071/Bapenda// 40-1
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Penelitian dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi/LTA

Berdasarkan Surat Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau Nomor : Un.04/VII.PP.00.9/588/2020 Tanggal 28 Februari 2020, Tentang Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan skripsi, bersama ini diharapkan kepada Saudara untuk membantu memberikan data/informasi yang dibutuhkan.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : **SARA OKTAVIANA**
NIM : 01770623514
Program Studi : D 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
Judul Penelitian : **UPAYA PENINGKATAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT. PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG.**

Demikian disampaikan kepada Saudara untuk dapat ditindaklanjuti.

a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI RIAU
SEKRETARIS,



FITRA JAYA PURNAMA, ST, MT
Pembina
NIP.19781113 200501 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fokonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/588/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Pekanbaru, 28 Januari 2020 M
2 Jumadil Akhir 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

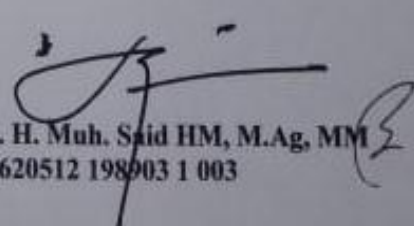
Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Sara Oktaviana
NIM. : 01770623514
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "**Upaya Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang**". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/587/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Pekanbaru, 28 Januari 2020 M
2 Jumadil Akhir 1441 H

Kepada
Yth. **Khairil Henry, SE, M.Si Ak**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Dengan hormat,

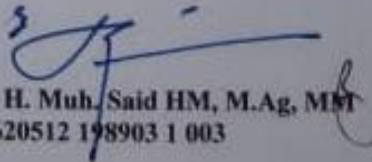
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Sara Oktaviana
NIM : 01770623514
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Upaya Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinan"**.Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudarasebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,


Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



BIOGRAFI PENULIS

Sara Oktaviana lahir di Tambang, 05 Oktober 2000 yang merupakan anak kedua dari empat bersaudara yang dilahirkan pasangan Bapak Suhaimi dan Ibu Erlina dan mempunyai saudara yang bernama Syahriza Adika Putri, Husnul Fadhil, dan Athira Azkia Ulfa.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis bermula dari SD Negeri 016 Kemang Indah (2005-2011), SMP Negeri 1 Kampar Timur (2011-2014), SMK Ikasari Pekanbaru (2014-2017). Selanjutnya meneruskan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil jurusan D3 Administrasi Perpajakan.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang (Juli-Agustus 2019). Dan melakukan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang (Februari-Maret 2020) untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan judul Tugas Akhir dengan Judul : “ ***Upaya Peningkatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang***”.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.