

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

PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) UP UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Akademik Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

Oleh :

KARINA TRI AZZAHRA
NIM.01970623330



**PROGRAM STUDI D-III ADM PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA
RIAU
2022**



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : KARINA TRI AZZAHRA
 NIM : 01970623330
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VI (ENAM)
 JUDUL : PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SISTEM ADMNISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) UP UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU

Pekanbaru, 30 Juni 2022

Disetujui Oleh:
 PEMBIMBING

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Mengetahui,

DEKAN

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM.
 NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Jhon Afrizal, S.H.I., M.A.
 NIP. 19790911 201101 1 003

- 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 : KARINA TRI AZZAHRA
NIM : 01970623330
PROGRAM STUDI : D-III ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR
SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) UP UJUNGBATU
KABUPATEN ROKAN HULU
TANGGAL UJIAN : 30 JUNI 2022

Tim Penguji

Ketua

Dr. Mahmuzar, ~~SH~~, M. Hum



Sekretaris

Candra Jon Asmara, S.Sos, M. Si



Penguji I

Afrizal, S. Sos, M. Si



Penguji II

Dr. M. April, SH, M. Hum



- 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.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : KARINA TRI AZAHRA
 NIM : 01970623330
 Tempat/Tgl. Lahir : UJUNGBATU / 26-05-2001
 Fakultas/Pascasarjana : FEKONSOS
 Prodi : D-III ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR
 SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAI SATU ATAP (SAMSAT) UP UJUNGBATU
 KABUPATEN POKAN HULU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Juni 2022
 Yang membuat pernyataan


 KARINA TRI AZAHRA
 NIM : 01970623330



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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. 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.

ABSTRAK

PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) UP UJUNGBATU KABUPATEN ROKAN HULU

Oleh : Karina Tri Azzahra

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan di kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang dimulai pada tanggal 21 Maret sampai dengan 21 April 2022. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor Samsat UP Ujungbatu. Adapun manfaat penulisan ini untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang terkait agar meningkatnya pelayanan publik demi kepuasan masyarakat. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pelaksanaan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua pada kantor Samsat UP Ujungbatu meliputi beberapa tahap, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian proses administrasi, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang bekerja sesuai bidangnya masing-masing. Berdasarkan hal tersebut pelaksanaan standar pelayanan di kantor samsat UP Ujungbatu sudah cukup bagus. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas Samsat UP Ujungbatu dalam memberikan pelayanan seperti kondisi jaringan yang tidak stabil, kurangnya kursi tunggu sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak yang berdiri selama proses administrasi.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, dan Kendaraan Bermotor Roda Dua



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil ‘alamin puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”**. Shalawat serta salam tidak lupa penulis hadiahkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar ahli madya (A.Md) pada program studi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan motivasi, bantuan, saran dan nasehat serta bimbingan dalam menyelesaikan studi maupun dalam rangka penyusunan tugas akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua penulis ayahanda Yuanas Wardi dan ibunda Yenti Nida yang tidak henti-hentinya mendoakan anaknya, memberikan nasehat, didikan yang baik serta dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat merasakan belajar di perguruan tinggi dan menyelesaikan tugas akhir ini, semoga perjuangan ayahanda dan ibunda mendapat balasan dari Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Ibu Dr. Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.
4. Bapak dan Ibu Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si Dr. Mahmuzar, M.Hum, Dr. Hj. Julina, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.HI., M.A selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan
6. Bapak Muslim, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis serta memberikan nasehat, motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini
8. Para Dosen Prodi D3 Administrasi Perpajakan yang telah memberikan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (Tiga) tahun perkuliahan
9. Seluruh Staf Prodi D3 Administrasi Perpajakan dan Staf Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini
10. Terimakasih kepada kepala kantor Samsat UP Ujungbatu beserta para pegawai yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Terimakasih kepada kakak-kakak saya Anggia Andrian Afrilia dan Tessa Dwi Ananda Putri yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya.

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.

12. Terimakasih buat rekan-rekan saya mahasiswa Administrasi Perpajakan angkatan 2019, sukses selalu buat kalian semua. Terutama kepada bestie saya Mery, Ala, Puja, Lauren, Ririn, Zika, Rosita, dan Shopi.
13. Terimakasih buat Sister Fillah Masro, Wira, Fani, Rinda, dan Ningsih yang turut memberikan dukungan dan motivasi sukses selalu buat kalian semua dan dilancarkan urusannya.

Pekanbaru, 16 mei 2022

Karina Tri Azzahra
Nim. 01970623330

UIN SUSKA RIAU



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 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	6
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penulisan	7
1.5 Metode Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Waktu Penelitian	8
1.5.3 Jenis Data	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	9
1.5.5 Analisis Data	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI	
2.1 Sejarah Berdirinya kantor SAMSAT UP Ujungbatu	12
2.2 Lokasi Geografis Kantor Samsat UP Ujungbatu	17
2.3 Visi Dan Misi Kantor Samsat UP Ujungbatu	17
2.4 Struktur Organisasi Samsat UP Ujungbatu	18
2.5 Uraian Tugas	20
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori	21
3.1.1 Pengertian Pajak	21
3.1.2 Fungsi Pajak	22



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.

3.1.3 Jenis-Jenis Pajak	23
3.1.4 Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	26
3.1.5 Kendaraan Bermotor	26
3.1.6 Kendaraan Bermotor Roda Dua	27
3.1.7 Pajak Kendaraan Bermotor	30
3.1.8 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	31
3.1.9 Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	32
3.1.10 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	32
3.1.11 Dasar, Pengenaan, Tarif dan Tata Cara Perhitungan PKB	32
3.1.12 Saat Terutang Pajak, Masa Pajak Dan Wilayah Pemungutan Pajak	34
3.1.13 Pengertian Pelayanan Publik	36
3.1.14 Asas-Asas Pelayanan Publik	37
3.1.15 Tujuan Pelayanan Publik.....	38
3.1.16 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	38
3.1.17 Standar Pelayanan Publik.....	39
3.1.18 Standar Pelayanan Dalam Islam.....	43
3.2 Tinjauan Praktek	
3.2.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Up Ujungbatu	46
3.2.2 Kendala Yang Dihadapi Oleh Kantor Samsat Up Ujungbatu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak	55
3.2.3 Upaya Yang Dilakukan Dalam Menghadapi Kendala Tersebut	57
3.2.4 Perbandingan Antara Teori Dan Praktek	58
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA



LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	3
Tabel 1.3.....	4
Tabel 1.4.....	5
Tabel 2.1.....	13
Tabel 2.2.....	15
Tabel 3.1.....	48
Tabel 3.2.....	52
Tabel 3.3.....	54
Tabel 3.4.....	58

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	19
Gambar 3.1	49



- 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

Pajak sangatlah berperan penting dalam penerimaan negara karena pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar negara. Pajak memberikan manfaat yang besar bagi keperluan negara terutama pembangunan nasional. Dalam memakmurkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengelola urusan rumah tangganya sendiri. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (6) tentang pemerintahan daerah menyatakan bahwa "otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia". Salah satu wewenang dan kewajiban pemerintah daerah adalah mengelola pajak daerah.

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 31 Tahun 2014 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Riau maka pemerintah daerah berhak memungut Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hulu. Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah ada dua, yaitu pajak Provinsi dan 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.

Jenis Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok. Sedangkan jenis pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sangatlah berpotensi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena setiap tahunnya jumlah pemakaian kendaraan bermotor terus meningkat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah pasal 1 menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Maksud kepemilikan adalah hubungan hukum antara orang pribadi atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum didalam bukti kepemilikan atau dokumen sah termasuk Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). Semakin banyak pemilik kendaraan yang membayar pajak maka semakin meningkat pula penerimaan daerah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu pentingnya bagi masyarakat untuk mendaftarkan kendaraannya agar pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan dengan lancar.



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.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak di Kantor Samsat UP Ujungbatu

Tahun	Jumlah Wajib Pajak
2017	18.133
2018	17.890
2019	18.054
2020	18.913
2021	17.693

Sumber : Samsat UP Ujungbatu (2022)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pengguna kendaraan bermotor yang membayar pajak di kantor Samsat UP Ujungbatu cukup meningkat walaupun tidak signifikan. Namun di tahun 2021 terlihat jumlah pengguna sepeda motor yang membayar pajak menurun dari tahun sebelumnya. Salah satu faktor penyebabnya adalah masih adanya wajib pajak yang tidak atau bahkan telat mendaftarkan ulang kendaraan bermotornya di kantor samsat UP Ujungbatu.

Tabel 1.2 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat UP Ujungbatu Pada Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Tunggakan	Jumlah WP
1	Januari	73,306,335	61
2	Februari	54,224,495	51
3	Maret	40,432,654	45
4	April	67,699,545	70
5	Mei	31,117,815	52
6	Juni	44,399,290	64
7	Juli	36,500,000	50
8	Agustus	48,466,210	68
9	September	40,307,000	82
10	Oktober	43,326,987	62
11	November	50,789,555	56
12	Desember	53,987,389	50

Sumber : Samsat UP Ujungbatu (2022)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dari tabel tersebut terlihat jumlah tunggakan beserta jumlah WP yang memiliki tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat UP Ujungbatu.

Dengan menurunnya jumlah pengguna sepeda motor yang membayar pajak pada tahun 2021 hal ini tentunya berdampak pada sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Berikut target dan realisasi penerimaan PKB di Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu tahun 2017-2021.

Tabel 1.3 Target dan Realisasi Penerimaan PKB di Samsat UP Ujungbatu

Tahun pajak	Target (RP)	Realisasi (Rp)	Persen
2017	15,866,636,149.64	14,841,784,500	93.54 %
2018	16,014,032,964.76	15,086,522,197	94.21%
2019	15.988.906.076,55	17.141.585.500	107.21%
2020	15.548.389.799,24	18.099.500.500	116.41%
2021	20.125.394.348,00	17.815.315.500	88.52%

Sumber : Samsat UP Ujungbatu (2022)

Dari tabel diatas terlihat bahwa pendapatan PKB di samsat UP Ujungbatu pada tahun 2017-2020 mengalami peningkatan walaupun belum mencapai target.

Adapun instansi yang mengelola pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hulu adalah kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) UP Ujungbatu. Samsat merupakan gabungan 3 instansi yang terdiri dari Kepolisian, Jasa Raharja, dan Badan Pendapatan Daerah yang mana salah satu tugasnya adalah melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



(PKB). Adapun SOP dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang ada di Samsat UP Ujungbatu memiliki beberapa tahap berikut disajikan dalam tabel 1.3.

Tabel 1.4 SOP Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Yang Ada Di Samsat UP Ujungbatu

No	Prosedur	Keterangan
1	Pendaftaran dan Pengisian formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB)	Wajib pajak menyerahkan berkas persyaratan berupa KTP dan STNK dan petugas memasukkan berkas kedalam formulir SPPKB
2	Verifikasi dan Validasi Berkas	Petugas memeriksa kelengkapan dan scan berkas wajib pajak
3	Penetapan	Petugas menetapkan besarnya PKB sesuai masa pajak yang berlaku
4	Pembayaran	Wajib pajak membayar nominal PKB kepada kasir
5	Pencetakan SKPD	Setelah proses pembayaran maka selanjutnya pencetakan SKPD yang baru
6	Pengembalian STNK dan SKPD	Petugas mengembalikan STNK beserta SKPD yang baru kepada Wajib Pajak

Sumber : Samsat UP Ujungbatu (2022)

Dalam hal ini Samsat berperan sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Drs. Feisal Tamin “pelayanan publik yang profesional setidaknya harus mencerminkan akuntabilitas dan responsibilitas. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik maka aparat pemerintah perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu

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 UIN Suska Riau

Staf Ismijah University Staf yang Kasim Riau



kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi serta kenyamanan. Profesionalisme aparat dalam menggambarkan citra pelayanan yang diberikan kepada publik.”

Dalam melayani pembayaran PKB Samsat UP Ujungbatu memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang berasal dari 7 kecamatan. Antara lain : Kecamatan Ujungbatu, Kunto Darussalam, Pagaran Tapah, Kabun, Tandun, Rokan IV Koto dan Pendalian IV Koto. Tentu saja akan banyak wajib pajak yang datang ke kantor Samsat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini diperkuat dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor roda dua dari tahun ke tahun, semakin bagus pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan nyaman dan patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu pentingnya pelayanan publik yang prima demi berjalannya proses pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir yaitu Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa Saja Kendala Kendala Yang Dihadapi Samsat UP Ujungbatu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak?

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 milik UIN Suska Riau

Statat Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bagaimana Upaya Yang Dilakukan Dalam Menghadapi Kendala-Kendala Tersebut?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk Mengetahui Kendala Yang Dihadapi Oleh Kantor Samsat UP Ujungbatu Dalam Memberikan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua
3. Untuk Mengetahui Upaya Yang Dilakukan Dalam Menghadapi Kendala-Kendala Tersebut.

1.4 Manfaat Penulisan

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut :

- 1) Manfaat Akademis
 - a) Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perpajakan khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua
 - b) Dapat dijadikan sebagai referensi yang berguna bagi peneliti lainnya dalam permasalahan yang sama.
- 2) Manfaat Praktis



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 milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a) Dapat mengetahui tahap pembayaran pajak kendaraan bermotor
- b) Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh kantor samsat UP Ujungbatu untuk meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal

1.5 Metode Penulisan

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis yaitu di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu yang beralamat di Desa Suka Damai Kec. Ujungbatu Kab. Rokan Hulu Riau.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 21 Maret sampai 21 april 2022

1.5.3 Jenis Data

Penulis menggunakan data primer dan sekunder dalam penulisan :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil penulis secara langsung dari objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang penulis ambil secara tidak langsung dari objek penelitian. Penulis mendapatkan data yang sudah jadi dan dikumpulkan oleh pihak lain yang dijadikan dalam bentuk dokumen,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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.

arsip dan catatan lain yang diperlukan.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi :

1. Observasi

Observasi adalah perolehan aktif informasi dari sumber utama. Penulis turun langsung ke lapangan untuk mengamati permasalahan yang diteliti yaitu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada kantor Samsat UP Ujungbatu Kab. Rokan Hulu.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber terpercaya untuk mendapatkan informasi yang akurat. Pengambilan data melalui wawancara dilakukan berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan penulis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari tempat penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Data diambil dari catatan dokumentasi maupun arsip sesuai dengan yang penulis butuhkan. Olahan dari dokumen-dokumen yang didapat yang kemudian di representasikan dalam sebuah hipotesa atau kesimpulan.

1.5.5 Analisis Data



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.

Setelah data tersusun sistematis, langkah selanjutnya yaitu dengan menganalisis. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penjelasan dengan kata-kata yang sistematis sehingga permasalahan terungkap jelas dan data dinyatakan tidak dalam bentuk statistik.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) dibagi menjadi empat bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

Bab ini menjelaskan deskripsi atau gambaran umum kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu, Sejarah Samsat UP Ujungbatu, Visi Misi, Uraian Tugas dan Struktur Organisasi yang ada di kantor Samsat UP Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini berisikan tentang uraian teori yang mendukung penulisan penelitian ini, disini akan dibahas mengenai telaah pustaka yang berkaitan dengan penelitian.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan penulis

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.





Peraturan Gubernur Riau nomor 79 Tahun 2017 Tentang pembentukan

Unit Pelaksanaan Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Dengan peraturan gubernur riau ini dibentuk UPT yang terdiri dari :

Tabel 2.1 UPT yang tersebar di Provinsi Riau

NO	UPT	ALAMAT
1	UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, Kelas A	Jl. Gajah Mada No. 200 Pekanbaru 28116, Telp. (0761) 22883
2	UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga, Kelas A	Jl. Jend Sudirman No. 06 Simpang Tiga Pekanbaru 28284, Telp. (0761) 7079852
3	UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura, Kelas B	Jl. Sultan Syarif Kasim No. 26 Siak Sri Indrapura (0811756009)
4	UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, Kelas B	Jl. Antara No. Bengkalis, Telp. (0765) 211422
5	Upt Pengelolaan Pendapatan Duri, Kelas A	JL. Desa harapan No.61, Duri, Telp (0765)94289
6	UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai, Kelas A	Jl. Sultan Syarif Kasim No. 260, Dumai. Telp (0765) 31182, 31575
7	UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang, Kelas A	Jl. Letnan Boyak No. 74 Bangkinang Telp. (0762) 20186
8	UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci, Kelas A	Kompleks Bakti Praja Perkantoran PEMDA Pangkalan Kerinci, No. 02 Telp. 081268411534
9	UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan, Kelas A	Jl. Proklamasi Teluk Kuantan. Telp, (0760)20455
10	UPT Pengelolaan Pendapatan Pasir Pangaraian, Kelas A	Jl. Dipenegoro Km. 2, Pasir Pangaraian. Telp. (0762) 91242
11	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapiapi, Kelas B	Jl. Perwira No. 107A, Bagan Siapi-api. Telp. (0767) 21906
12	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Kelas B	Jl. Lancang Kuning No. Bagan Batu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

		Telp(0762)551868
13	UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, Kelas A	Jl. SMA No. 73 Rengat, Telp (0769) 22202
14	UPT Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A	Jl. Pendidikan No. 09, Tembilahan, Telp (0768) 22734
15	UPT Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang, Kelas B	JL. Merdeka Selat Panjang, telp (0763)32403
16	UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, Kelas B	JL.Raya Taratak Buluh, Kubang Telp. 08127019985
17	UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, Kelas A	JL. RAYA KM.7 , PERAWANG Telp. 085355708824
18	UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai, Kelas B	Jl.Yos Sudarso No 339 Rumbai, Pekanbaru.Telp (0761) 7049064
19	UPT Pengelolaan Pendapatan Panam, Kelas B	Jl. SM.Yamin, Arengka II, Pekanbaru. Telp (0761) 565986
20	UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung, Kelas B	Jl. Raya Bangkinang, Petapahan

Sumber : Peraturan Gubernur Provinsi Riau

Dalam pasal 3 Peraturan Gubernur nomor 79 tahun 2017 tentang kedudukan dan susunan organisasi menyampaikan bahwa :

- UPT berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala badan
- UPT dibentuk untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang tertentu
- Kegiatan teknis operasional yaitu kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat
- Kegiatan teknis penunjang yaitu untuk mendukung pelaksanaan tugas.



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.

Sedangkan UP Pendapatan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau terdiri dari :

Tabel 2.2 daftar UP yang tersebar di Provinsi Riau

NO	UP	ALAMAT
1	UP Pengelolaan Pendapatan Ujung Tanjung Bapenda Provinsi Riau	Jl. Lintas Timur Sumut Km 167, Ujung Tanjung
2	UP Pengelolaan Pendapatan Air Molek Bapenda Provinsi Riau	Jl. Sudirman Air Molek
3	UP Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu Bapenda Provinsi Riau	JL. Jendral Sudirman No. 40 D Ujung Batu Kode Pos 28454
4	UP Pengelolaan Pendapatan Kota Baru Bapenda Provinsi Riau	Jl. Kelapa Gading, Kota Baru
5	UP Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras Bapenda Provinsi Riau	Jl. Lintas Timur (Pekanbaru - Sorek) Km 111 Sorek
6	UP Pengelolaan Pendapatan Kandis Bapenda Provinsi Riau	Jl. Raya Pekanbaru - Duri Km 73 Kandis Desa Belutu (Kampung Jawa)
7	UP Pengelolaan Pendapatan Singingi Hilir Bapenda Provinsi Riau	Jl Jendral Sudirman Koto Baru
8	UP Pengelolaan Pendapatan Kuantan Mudik Bapenda Provinsi Riau	Jl. Jendral Sudirman, Lubuk Jambi
9	UP Pengelolaan Pendapatan Tambusai Bapenda Provinsi Riau	Jl. Tuanku Tambusai, Dalu- dalu. Kode Pos 28458
10	UP Pengelolaan Pendapatan Kepenuhan Bapenda Provinsi Riau	Jl. Jendral Sudirman, Kota Tengah. Kode Pos 28459
11	UP Pengelolaan Pendapatan Kateman Bapenda Provinsi Riau	Jl Gajah Mada, Nomor 84 Sei Guntung (0779) 551273
12	UP Pengelolaan Pendapatan Kampar Kiri Bapenda Provinsi Riau	Jl. Raya Simalinyang Km 46 No. 2A, Kode Pos 28471
13	UP Pengelolaan Pendapatan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau	PEKANBARU
14	UP Pengelolaan Pendapatan Baserah Bapenda Provinsi Riau	Jl. Jend. Sudirman no.23, Kel. Pasar Baru Baserah
15	UP Pengelolaan Pendapatan Belilas Bapenda Provinsi Riau	Jl. Lintas Timur Belilas
16	UP Pengelolaan Pendapatan Kempas Raya	Jl. Lintas Rengat-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Bapenda Provinsi Riau	Tembilahan
17	UP Pengelolaan Pendapatan Ukui Bapenda Provinsi Riau	Jl. Lintas Timur Pekanbaru-Ukui
18	UP Pengelolaan Pendapatan Simpang Beringin Bapenda Provinsi Riau	Jl. Lintang Timur KM.25 Pekanbaru-Peжелawan
19	UP Pengelolaan Pendapatan Lubuk Dalam Bapenda Provinsi Riau	Jl. Pertamina KM.17, Kec. Lubuk Dalam, Kab. Siak
20	UP Pengelolaan Pendapatan Rupert Bapenda Provinsi Riau	Jl. Pemuda / Jl. Masjid, Kel. Batu Panjang, Rupert
21	UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir Bapenda Provinsi Riau	Jl. Raya Pekanbaru-Duri KM.115, Bengkalis
22	UP Pengelolaan Pendapatan Pujud Bapenda Provinsi Riau	Jl. Raya Teluk Nanyang, Pujud, Rokan Hilir
23	UP Pengelolaan Pendapatan Tapung Hilir Bapenda Provinsi Riau	Jl. Pembangunan Desa Kota Bangun, Kab. Kampar
24	UP Pengelolaan Pendapatan E-Samsat Bapenda Provinsi Riau	Jl. Jend. Sudirman

Sumber : Bapenda Provinsi Riau

Salah satu instansi yang menjalankan kebijakan otonomi daerah adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UP Ujungbatu. Samsat UP Ujungbatu pertama kali dibuka pada tanggal 01 januari 2012. Pada saat itu dikepalai oleh ibu Santi Rifqha, S.Pd hingga saat ini sudah 3 kali pergantian koordinator, terdiri dari :

1. Koordinator 1 yaitu : Santi Rifqha, S.P
2. koordinator 2 yaitu: H. Syahrul, S.Sos, M.Si
3. koordinator 3 yaitu : Andriwan Putra S.P (Koordinator saat ini)

Dari awal kantor Samsat Ujungbatu dibuka petugas bidang Kaur Penerimaan masih dipegang oleh petugas yang sama hingga saat ini yaitu bapak Irwan Murat.

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.

2.2 Lokasi Geografis Kantor Samsat UP Ujungbatu

Kantor Samsat UP Ujungbatu beralamat di Desa Suka Damai Kec. Ujung Batu Kab. Rokan Hulu, Riau.

2.3 Visi, Misi, Tujuan Dan Sasaran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UP Ujungbatu

Setiap organisasi memiliki tujuan yang harus dicapai, baik untuk jangka waktu yang pendek, maupun untuk jangka waktu yang panjang. Visi dan Misi merupakan sebuah tolak ukur untuk mencapai kesuksesan dan kemajuan perusahaan, sehingga dalam praktiknya, organisasi memiliki dasar dalam membuat kebijakan dan aturan untuk kepentingan perusahaan maupun karyawan.

Sedangkan Misi adalah aktivitas yang dilakukan oleh organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Dengan menciptakan misi, sebuah organisasi tidak hanya akan mendapatkan dukungan dari para pegawainya, akan tetapi juga membantu organisasi dalam menentukan arah yang harus dilakukan dan tidak perlu dilakukan. Adapun Visi dan Misi Badan Pendapatan Riau Adalah :

Visi : terwujudnya Pendapatan Asli Daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan pemerintahan Provinsi Riau secara profesional

Misi : untuk mewujudkan dan merealisasikan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan misi Badan Pendapatan Riau yang terdiri dari tiga misi utama, yaitu :

1. Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapat asli daerah secara optimal.



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.

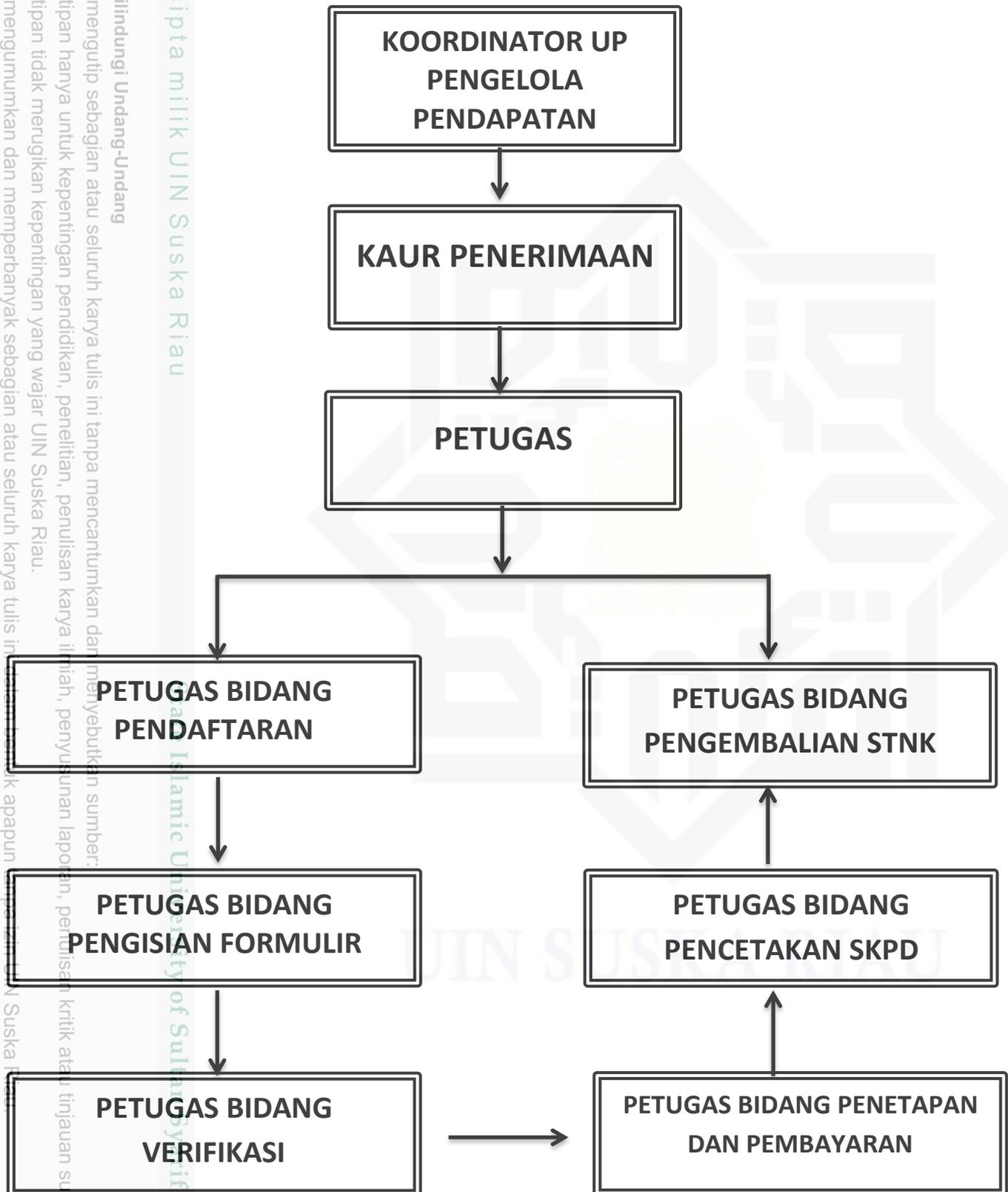
2. Menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan publik secara profesional
3. Memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki

2.4 Struktur Organisasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UP Ujungbatu

Susunan organisasi Samsat Ujungbatu terdiri dari:

1. Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan
 - a. Koordinator UP
 - b. Kaur Penerimaan
 - c. Staf atau Petugas
 - i. Petugas Bidang Pendaftaran
 - ii. Petugas Bidang Pengisian Formulir
 - iii. Petugas Bidang Penetapan
 - iv. Petugas Bidang Pembayaran
 - v. Petugas Bidang Pencetakan SKPD
 - vi. Petugas Bidang Pengembalian STNK dan SKPD
2. Jasa Raharja
3. Kepolisian

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Samsat UP Ujungbatu



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 di media elektronik apapun.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Islamic University of Sultan Kasim 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.

2.5 Uraian Tugas

Kantor Samsat UP Ujung Batu dipimpin oleh seorang Koordinator yang secara teknis operasional menyelenggarakan urusan pemerintah daerah dibidang pendapatan daerah untuk membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintah.

1. Koordinator UP

Dalam penyelenggaraan tugas sebagaimana yang telah disebutkan diatas koordinator UP memiliki tugas :

1. Menerima dan memeriksa laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk diproses lebih lanjut.
2. Mempelajari laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil yang diharapkan.
3. Menata laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil yang diharapkan
4. Mengkonsultasikan kendala proses penataan laporan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai hasil yang diharapkan
5. Pembinaan administrasi perkantoran
6. Pemberian pelayanan dan pembinaan kepada unsur terkait dibidang pendapatan daerah serta pelaksanaan hubungan kerjasama dengan SKPD, lembaga/instansi terkait dalam rangka penyelenggaraan kegiatan.



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. Memimpin seluruh kegiatan badan, baik secara administrasi maupun operasional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
8. Menetapkan rencana strategis dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi badan pendapatan daerah kabupaten rokan hulu
9. Membina dan memotivasi serta membimbing bawahan dalam rangka meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja

2. Petugas Bidang Pendaftaran

Yang menjadi bagian-bagian dari petugas pendaftaran adalah :

- Menerima dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas Wajib Pajak.
- Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk dicrosscheck dengan dokumen kendaraan bermotor dan apabila adanya perbedaan dan kejanggalan, ataupun tercantum dalam daftar pencarian dan pemblokiran berkas, maka permohonan tersebut diselesaikan secara khusus sesuai ketentuan berlaku.
- Memberikan dan menetapkan Nomor Polisi dan Nomor BPKB serta
- Menuliskannya pada formulir permohonan STNK, serta membubuhkan paraf pada formulir tersebut.

3. Petugas Bidang Pengisian Formulir

Setelah seksi pendaftaran selesai dan petugas telah menerima keabsahan berkas Wajib Pajak, selanjutnya petugas memasukkan



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.

berkas Wajib Pajak kedalam formulir Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) seperti KTP, STNK, SKPD, lalu membukukan data Wajib Pajak tersebut.

4. Petugas Bidang Verifikasi Berkas

Yang menjadi bagian-bagian dari petugas Verifikasi Berkas adalah :

- Check persyaratan dan kelengkapan berkas
- Scan berkas pendaftaran
- Memberikan berkas ke petugas Penetapan

5. Petugas Bidang Penetapan

Yang menjadi bagian-bagian dari petugas penetapan adalah :

- Menetapkan besarnya PKB sesuai masa pajak yang berlaku
- Memberi tahu nominal utang pajak kepada Wajib Pajak

6. Petugas Bidang Pembayaran

Pada bagian ini tugas yang dilaksanakan adalah :

- Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD.
- Meneruskan berkas dan tindakan SKPD kepada tugas pencetak SKPD
- Membukukan dalam Buku Kas Umum dan Penerima.

7. Petugas Bidang Pencetakan SKPD

Setelah proses pembayaran, tahapan selanjutnya adalah pencetakan SKPD.

8. Petugas Bidang Pengembalian STNK dan SKPD



Setelah semua tahap selesai, tahap terakhir yaitu mengembalikan STNK dan menyerahkan SKPD kepada pemilik atau Wajib Pajak, yang mana Wajib Pajak harus menyerahkan bukti lunas terlebih dahulu.

9. Kaur Penerimaan

Kaur Penerimaan atau Bendahara Penerimaan memiliki tugas antara lain :

1. Menyusun bahan penerimaan Wajib Pajak dibidang pengelolaan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yg berlaku.
2. Mengendalikan dan mengelola keuangan dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
3. Memantau pelaksanaan pengelolaan keuangan sesuai dengan bidang tugas, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
4. Mendokumentasikan berkas pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur dan ketentuan berlaku.
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas secara tertulis dan lisan kepada atasan sebagai bahan evaluasi sebagai bahan pertanggung jawaban.

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 IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di Samsat UP Ujungbatu, Rokan Hulu dapat disimpulkan bahwa :

Pelaksanaan standar pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor roda dua pada kantor Samsat UP Ujungbatu dimulai dari beberapa tahap :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Berdasarkan penjelasan diatas pelaksanaan standar pelayanan dikantor Samsat UP Ujungbatu sudah cukup bagus. Namun, masih ada kendala yang dialami oleh kantor samsat UP Ujungbatu dalam memberikan pelayanan seperti penyediaan fasilitas kursi tunggu untuk wajib pajak bisa dikatakan terbatas karna jika wajib pajak yang datang sangat ramai maka beberapa wajib pajak akan berdiri selama proses administrasi karna kursi tunggu yang sudah penuh. Selain itu jika



jaringan tidak stabil dan aliran listrik mati maka proses administrasi akan tertunda sampai keadaan normal kembali.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis ingin memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan permasalahan diatas, antara lain :

1. Petugas samsat harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada wajib pajak agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal.
2. Petugas samsat seharusnya mengedepankan kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak seperti tercukupinya kursi tunggu agar tidak ada lagi wajib pajak yang berdiri selama proses administrasi.
3. Memperbaiki sistem jaringan agar minimnya permasalahan jaringan yang sering terjadi.
4. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar meningkatnya kesadaran masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

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

- Al-qur-an. 2016 Surah An-Nisa Ayat 59. Alquran dan Terjemahan. Jakarta Selatan : Penerbit Wali
- Mardiasmo.2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: andi offset.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, Marihot P. 2013. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Edisi Revisi*. Jakarta. Rajawali Pers
- Mardiasmo. 2016.*Perpajakan edisi terbaru 2016*. Yogyakarta: andi
- Mardiasmo. 2011.*Perpajakan edisi terbaru 2011*. Yogyakarta: andi
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Nugraha, A.I.R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor terhadapKepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Bandung Tengah*. Skripsi. Universitas Widyatama.
- Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 17(2), 46-55.
- Basir, H. (2011). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Gowa. 1-8.
- Fadlan Minallah, L. A. (2021). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Putri. *PERSPEKTIF*, 10 (2) (2021):527-542.
- Rizky Fitra Ramdani1*, E. F. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak. *Vol. 1, No. 1, Desember 2019, Halaman 72-95*.

Peraturan perundang-undangan

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.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*

Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan publi*



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN

Informan Pelengkap

Informan pelengkap diambil dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat UP Ujungbatu, Rokan Hulu.

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	JENIS KENDARAAN
1	Bapak Aji	Laki-Laki	Sepeda Motor
2	Bapak Adi	Laki-Laki	Sepeda Motor
3	Ibu Tessa	Perempuan	Sepeda Motor

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 Pertanyaan Wawancara

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Samsat UP Ujungbatu**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah pada Pada Kantor Samsat UP Ujungbatu.

Daftar pertanyaan wawancara dengan kepala samsat UP Ujungbatu

Tanggal : 22 Maret 2021

Waktu : 10.00-11.00 WIB

Narasumber : Andriwan Putra, S.P

Jabatan : Koordinator Samsat UP Ujungbatu

1. Bagaimana prosedur pelayanan PKB di Samsat UP Ujungbatu?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan Samsat UP Ujungbatu dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB?
3. Apa kendala yang dihadapi Samsat UP Ujungbatu dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?
4. Apa saja upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala-kendala tersebut?
5. Bagaimana penerimaan PKB roda dua di Samsat UP Ujungbatu?

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



Jawaban :

1. Prosedur pembayaran PKB di Samsat UP Ujungbatu ini memiliki beberapa tahap, mulai dari tahap pendaftaran, yang mana pada tahap pendaftaran wajib pajak memberikan berkas persyaratan kepada petugas pendaftaran, lalu berkas di check kelengkapannya yang nantinya akan dimasukkan kedalam formulir SPPKB. Selanjutnya tahap verifikasi yang mana berkas akan di scan untuk verifikasi data wajib pajak. Pada tahap verifikasi ini berkas di scan oleh petugas yang berasal dari instansi kepolisian. Setelah berkas di scan, petugas verifikasi memberikan berkas ke petugas pembayaran, lalu petugas pembayaran menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dan memanggil wajib pajak yang bersangkutan untuk melakukan administrasi perpajakannya. Selanjutnya petugas pembayaran menyerahkan berkas wajib pajak ke petugas pencetak SKPD. Setelah SKPD dicetak tahap terakhir yaitu pengembalian KTP, STNK, beserta SKPD yang baru kepada wajib pajak. (Andriwan Putra, S.P, Wawancara pada tanggal 22 maret 2022, kantor samsat UP Ujungbatu pukul 10.00)

2. Upaya-upaya yang kami lakukan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran PKB di samsat UP Ujungbatu ini antara lain dengan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik seperti menerapkan strategi 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) penerapan etika pelayanan, dan selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada wajib pajak. Selain itu, petugas-petugas yang ada disini juga selalu berusaha untuk tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak mengenai pembayaran

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 mengummumkan 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.

PKB. Dalam memberikan pelayanan petugas disini selalu berusaha untuk tepat waktu dalam menjalankan tugasnya agar wajib pajak tidak terlalu lama menunggu selama proses administrasi berlangsung. Bukan hanya itu saja kami juga memasang spanduk atau reklame di lingkungan kantor bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat agar lebih giat lagi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. (Andriwan Putra, S.P, Wawancara pada tanggal 22 maret 2022, kantor samsat UP Ujungbatu pukul 10.05)

3. Kendala-kendala yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan ada beberapa, pertama mengenai jaringan. Jika jaringan bermasalah maka akan memakan waktu yang sedikit lama dalam menyelesaikan proses administrasi sehingga membuat wajib pajak harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya. Kedua, Jika aliran listrik mati maka proses administrasi akan tertunda sampai aliran listrik hidup kembali. (Andriwan Putra, S.P, Wawancara pada tanggal 22 maret 2022, kantor samsat UP Ujungbatu pukul 10.10)

4. Upaya-upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut, misalnya masalah aliran listrik, jika aliran listrik mati maka petugas akan menghidupkan genset yang telah disediakan oleh pemerintah pusat. Selain itu, pemerintah pusat juga memberikan subsidi untuk pemenuhan kebutuhan minyak genset di kantor Samsat UP Ujungbatu ini. (Andriwan Putra, S.P, Wawancara pada tanggal 22 maret 2022, kantor samsat UP Ujungbatu pukul 10.15)

5. Penerimaan PKB Roda Dua di Samsat UP Ujungbatu ini meningkat setiap tahunnya karena semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan

**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.

kendaraan roda dua terutama didaerah kecamatan ujungbatu. Sehingga hal tersebut bisa meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. (Andriwan Putra, S.P, Wawancara pada tanggal 22 maret 2022, kantor samsat UP Ujungbatu pukul 10.20).

Daftar wawancara dengan wajib pajak :

Tanggal : 22 maret 2022

Waktu : 14:00

Narasumber : Bapak Aji

1. Bagaimana menurut bapak tentang pelayanan yang ada di kantor samsat UP Ujungbatu?
2. Apakah ada kendala dalam membayar pajak dikantor samsat UP Ujungbatu?

Jawaban :

1. “Pelayanan disini lumayan bagus petugasnya ramah dan sopan dalam bertutur kata dan proses administrasi disini hanya membutuhkan waktu sekitar 10 menit jika jaringan bagus”
2. “kendala yang pernah saya alami yaitu permasalahan pada jaringan, dikarenakan kondisi jaringan yang tidak stabil sehingga wajib pajak harus menunggu terlebih dahulu sampai jaringan tersebut stabil kembali.” (Hasil wawancara dengan bapak aji, selasa 22 maret 2022)

Daftar wawancara dengan wajib pajak :



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.

Tanggal : 22 maret 2022

Waktu : 14:15

Narasumber : Bapak Adi

1. Bagaimana menurut bapak tentang pelayanan yang ada di kantor samsat UP Ujungbatu?

2. Apakah ada kendala dalam membayar pajak dikantor samsat UP Ujungbatu?

Jawaban :

1. “pelayanan dikantor ini sangat mudah dan tidak dipersulit apalagi persyaratan yang harus dibawa hanyalah KTP dan STNK”

2. “kalo kendalanya mungkin terbatasnya kursi tunggu, karna fasilitas yang diberikan kantor ini untuk wajib pajak berupa kursi tunggu dan kipas angin, namun terkadang ada beberapa wajib pajak yang berdiri selama menunggu proses administrasi karena mereka tidak mendapatkan tempat duduk, hal itu karena terbatasnya kursi tunggu”. (Hasil wawancara dengan bapak adi, selasa 22 maret 2022)

Daftar wawancara dengan wajib pajak :

Tanggal : 22 maret 2022

Waktu : 14:30

Narasumber : Ibu Tessa

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. Bagaimana menurut bapak tentang pelayanan yang ada di kantor samsat UP Ujungbatu?
2. Apakah ada kendala dalam membayar pajak dikantor samsat UP Ujungbatu?

Jawaban :

1. “menurut saya pelayanan disini lumayan memuaskan karna petugasnya begitu tanggap dalam memberikan informasi karna sebelumnya saya tidak paham bagaimana dan apa saja persyaratan dalam membayar PKB dan ternyata prosesnya begitu mudah dan cepat”.
2. “kendalanya sih menurut saya kursi tunggunya kurang banyak karna saya melihat ada beberapa wajib pajak yang berdiri sambil menunggu proses administrasi”. (Hasil wawancara dengan ibu Tessa, selasa 22 maret 2022).



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 milik 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BIOGRAFI PENULIS

Karina Tri Azzahra lahir di Ujungbatu, 26 Mei 2001 yang merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara yang dilahirkan pasangan Bapak Yuanas Wardi dan Ibu Yenti Nida.

Pendidikan yang ditempuh oleh penulis bermula dari SDN 014

Ujungbatu, Rokan Hulu (2007-2013), SMPN 3 Ujungbatu, Rokan Hulu (2013-2016), SMAN 2 Ujungbatu, Rokan Hulu (2016-2019). Selanjutnya melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi Negeri di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial mengambil jurusan D3 Administrasi Perpajakan.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di kantor Samsat UP Ujungbatu Kab. Rokan Hulu (Juli-September 2021) untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau maka penulis mengajukan

judul Tugas Akhir dengan judul **“Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Up Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu”**.

Pengalaman organisasi yang penulis lakukan selama duduk di bangku perkuliahan selama 3 tahun bermula dari Himpunan Mahasiswa Jurusan D3 Administrasi Perpajakan selama 3 tahun ini. Banyak yang berkesan dalam mengikuti dan bergabung di setiap Organisasi dan banyak kegiatan-kegiatan yang menarik yang dapat menambah ilmu dan relasi.

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