

BAB III

TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK

SISTEM PENETAPAN DAN PEMBAYARAN PAJAK

KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT KOTA

SEMARANG I

3.1 Tinjauan Teori Sistem Penetapan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Semarang I

3.1.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran atau pungutan wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (Wajib Pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung. Menurut Edy Suprianto (2011:8) pada buku Perpajakan Di Indonesia

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Prof. DR Rochmat Soemitro, SH.

Pajak adalah iuran kepada kas negara (peralihan kekayaan dari kas rakyat ke sektor pemerintah berdasarkan Undang-Undang) dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

- b. Menurut Prof Dr Adriani

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung.

3.1.2 Unsur Pokok Yang Melekat Pada Definisi Pajak

Dari beberapa definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Iuran/pungutan

Pajak merupakan suatu kewajiban pembayaran dari warga negara kepada negaranya sendiri. Hal ini dianggap sebagai suatu rasa tanggung jawab sebagai rakyat. Awalnya memang pajak ini pada zaman kerajaan disebut sebagai upeti yang harus dibayar oleh rakyat kepada rajanya.

b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Undang-Undang memberika wewenang kepada fiskus/petugas pajak untuk memaksa Wajib Pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Sebab Undang-Undang menurut sanksi-sanksi pidana fiskal (pajak) sanksi administratif yang khususnya diatur oleh Unddang-Undang termasuk wewenang dari perpajakan untuk mengadakan penyitaan terhadap harta bergerak/tetap Wajib Pajak.

c. Pajak dapat dipaksakan

Dalam Hukum Pajak Indonesia dikenal lembaga sandera/girrling yaitu Wajib Pajak yang pada dasarnya mampu membayar pajak namun selalu menghindar pembayaran pajak dengan berbagai dalih, maka fiskus dapat menyandera Wajib Pajak dengan memasukanya kedalam penjara.

d. Tidak menerima kontra prestasi

Ciri khas pajak dibandingkan dengan jenis pungutan lainnya adalah Wajib Pajak (tax payer) tidak menerima jasa timbal yang dapat ditunjuk secara langsung dari pemerintah namun perlu dipahami bahwa sebenarnya subjek pajak menerima jasa timbal tetapi diterima secara kolektif bersama dengan masyarakat lainnya.

e. Untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah

Pajak yang ddpungut tidak pernah ditujukan secara khusus, artinya semua pengeluaran negara ditujukan untuk kepentingan masyarakat banyak atau umum.

3.1.3 Fungsi Pajak

a. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang di keluarkan dari tabungan pemerintah, yakni

penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus di tingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

b. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri dan diberikan beberapa fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3.1.4 Syarat Pemungutan Pajak

Tidaklah mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun bila terlalu rendah maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Agar tidak menimbulkan berbagai masalah, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Pemungutan Pajak Harus Adil

Seperti halnya produk hukum, pajak pun mempunyai tujuan untuk menciptakan keadilan dalam hal pemungutan pajak. Adil dalam perundang-undangan mauun adil dalam pelaksanaannya.

Contohnya :

1. Dengan mengatur hak dan kewajiban Wajib Pajak
 2. Pajak diberlakukan bagi setiap warga negara yang memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak
 3. Sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran
- b. Peraturan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang
- Sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi: “Pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang”, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penusunan Undang Undang tentang pajak yaitu :
1. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara yang berdasarkan Undang Undang tersebut harus dijamin kelancarannya
 2. Jaminan hukum bagi para Wajib Pajak untuk tidak diberlakukannya secara umum
 3. Jaminan hukum atas terjaganya kerahasiaan bagi para Wajib Pajak
- c. Pungutan Pajak Tidak Mengganggu Perekonomian
- Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian baik kegiatan produksi, perdagangan maupun jasa. Pemungutan pajak jangan sampai merugikan kepentingan masyarakat dan menghambat lajunya usaha masyarakat pemasok pajak, terutama masyarakat kecil dan menengah.
- d. Pemungutan Pajak Harus Efisien
- Biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemugutan pajak harus diperhitungkan. Jangan sampai pajak yang diterima lebih rendah daripada biaya pengurusan pajak tersebut. Oleh karena itu, sistem pemungutan pajak harus sederhana dan mudah untuk dilaksanakan. Dengan demikian, Wajib Pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak baik dari segi penghitungan maupun dari segi waktu.
- e. Sistem Pemungutan Pajak Harus sederhana
- Bagaimana pajak dipungut akan sangat menentukan keberhasilan dalam pungutan pajak. Sistem yang sederhana akan memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung beban pajak yang harus dibiayai sehingga akan memberikan dampak positif bagi para Wajib Pajak untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika sistem pemungutan pajak rumit, orang akan semakin enggan membayar pajak. Contoh:
1. Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif

2. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%
3. Pajak perseorangan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPH) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (pribadi).

3.1.5 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Edy Suprianto (2011:10) dalam bukunya Perpajakan di Indonesia, asas-asas yang mendasari pemungutan pajak diantaranya :

- a. Asas Yuridis
Asas yang mengemukakan supaya pemungutan pajak didasarkan pada Undang-Undang.
- b. Asas Ekonimis
Asas yang menekankan supaya pemungutan pajak jangan sampai menghalangi produksi dan perekonomian rakyat.
- c. Asas Finansial
Asas yang menekankan supaya pengeluaran-pengeluaran untuk memungut pajak harus lebih rendah dari jumlah pajak yang dipungut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:8) dalam bukunya Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan, asas pemungutan pajak adalah

- a. Asas Domisili
Penaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisili) Wajib Pajak tinggal disuatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan dengan obyek yang memiliki Wajib Pajak yang menurut Undang-Undang dikenakan pajak.
- b. Asas Sumber
Cara pemungutan pajak yang tergantung pada sumber dimana obyek pajak diperoleh. Tergantung dinegara mana obyek pajak tersebut diperoleh. Jika disuatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memungut pajak tanpa melihat Wajib Pajak itu bertempat tinggal.
- c. Asas Kebangsaan
Cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan penenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional,

adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaan dari suatu negara.

Menurut Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak (2011:7) dalam bukunya Perpajakan Edisi Revisi 2011 asas-asas yang mendasari pemungutan pajak diantaranya :

- a. Asas Domisili
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.
- b. Asas Sumber
Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.
- c. Asas Kebangsaan
Penaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3.1.6 Teori Pemungutan Pajak

Menurut Edy Suprianto (2011:13) dalam bukunya Perpajakan di Indonesia, ada beberapa teori yang mendasari adanya pemungutan pajak, yaitu:

- a. Teori Asuransi
Negara berhak memungut pajak dari penduduk karena menurut teori ini negara melindungi semua rakyat dan rakyat membayar premi pada negara.
- b. Teori Kepentingan
Bahwa negara berhak memungut pajak karena penduduk negara tersebut mempunyai kepentingan pada negara, makin besar kepentingan penduduk kepada negara maka semakin besar pula pajak yang harus dibayarkan kepada negara.
- c. Teori Bakti
Mengajarkan bahwa penduduk adalah bagian dari suatu negara oleh karena itu penduduk terikat pada negara dan wajib membayar pajak pada negara dalam arti berbakti pada negara.
- d. Teori Gaya Pikul

Teori ini mengusulkan supaya didalam hal pemungutan pajak pemerintah memperhatikan gaya pikul Wajib Pajak

e. Teori Gaya Beli

Menurut teori ini justifikasi pemungutan pajak terletak pada akibat pemungutan pajak. Misalnya tersedianya dana yang cukup untuk membiayai pengeluaran umum negara, karena akibat baik dari perhatian negara kepada masyarakat maka pemungutan pajak adalah juga baik.

d. Teori Pembangunan

Untuk Indonesia justifikasi pemungutan pajak yang paling tepat adalah pembangunan dalam arti masyarakat yang adil dan makmur.

3.1.7 Penggolongan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Elis Suhayati (2010:11) dalam bukunya Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan, terdapat penggolongan jenis pajak antara lain:

1. Pajak Langsung dan Tidak Langsung

a. Pajak Langsung

Yaitu pajak yang apabila beban pajak yang dipikul seseorang atau badan tidak dapat dilimpahkan pada pihak lain.

Contoh : Pajak Penghasilan

b. Pajak Tidak Langsung

Yaitu beban pajak yang dipikul seseorang dapat dilimpahkan baik seluruhnya maupun sebagian pada pihak lain.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

2. Pajak Subyektif dan Pajak Obyektif

a. Pajak Subyektif

Yaitu pajak yang erat hubungannya dengan subyek yang dikenakan pajak , dan besarnya sangat dipengaruhi keadaan subyek pajak.

b. Pajak Obyektif

Yaitu pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, sehingga besarnya jumlah pajak hanya tergantung kepada keadaan obyek itu, dan sama sekali tidak menghiraukan serta tidak dipengaruhi oleh subyek pajak.

3. Pajak Pusat dan Pajak Daerah

a. Pajak Pusat

Yaitu pajak yang diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Keuangan, yakni Direktorat Jenderal Pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan.

b. Pajak Daerah

Yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak Daerah terdiri atas :

1. Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor
2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak hotel, Pajak Restoran.

3.1.8 Pajak Kendaraan Bermotor

Pengertian Kendaraan Bermotor menurut Keputusan Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor: 93/7630/2011 adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *gross tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *gross tonnage*).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat yang bergerak.

a. Objek PKB

Objek Pajak Kendaraan Bermotor menurut Keputusan Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor: 93/7630/2011 (2011:2) adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Jawa Tengah.

b. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, badan atau instansi Pemerintah (Pemerintah, TNI/POLRI, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota), yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor.

c. Dasar pengenalan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan Pajak Kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok:

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor, Nilai Jual Kendaraan Bermotor diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor.

Unsur ini ditentukan berdasarkan faktor-faktor:

- a) Satuan daya
- b) Penggunaan kendaraan bermotor
- c) Jenis kendaraan bermotor
- d) Merk kendaraan bermotor
- e) Tahun pembuatan kendaraan bermotor
- f) Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diijinkan.

2. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Unsur ini ditentukan berdasarkan faktor :

- a) Tekanan gandar
- b) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor
- c) Jenis penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor

Berdasarkan beberapa faktor tersebut, untuk memudahkan perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dinyaakan dalam suatu tabel yang ditetapkan Menteri Keuangan. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor akan ditinjau kembali setiap tahun.

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalihkan dengan dasar pengenaan pajak.

Tarif Pajak Kendaran Bermotor ditetapkan sebesar:

1. 1,5% untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi dan badan
2. 1% untuk kendaraan bermotor angkutan umum
3. 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan besar
4. 0,5% untuk kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, instansi pemerintah (Pemerintah, TNI/POLRI, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota)

Tidak termasuk kendaraan bermotor yang digunakan untuk sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan adalah jenis sedan, jeep.

3.2 Tinjauan Praktik Sistem Penetapan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT kota Semarang I

SAMSAT Kota Semarang 1 merupakan instansi pemerintah yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain pajak kendaraan bermotor SAMSAT Kota Semarang 1 juga melayani pengurusan kendaraan baru, balik nama, dan mutasi baik itu keluar maupun masuk. Dalam penulisan kali ini penulis tidak membahas tentang mutasi, kendaraan bermotor maupun balik nama. Penulis hanya membahas tentang Pajak Kendaraan Bermotor agar dapat memaksimalkan pembahasan. Pembahasan yang dilakukan adalah penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Dalam kegiatan operasionalnya, SAMSAT Kota Semarang 1 membagi petugas menjadi beberapa bagian. Besar pajak kendaraan bermotor di hitung oleh petugas penetapan. Petugas penetapan terdiri dari dua personel yaitu penetapan kendaraan roda dua dan penetapan kendaraan roda empat. Dalam menentukan besar pokok pajak, petugas penetapan berpedoman pada tabel penetapan. Pajak kendaraan bermotor tidak hanya terdiri dari pokok pajak saja. Pajak kendaraan bermotor juga meliputi Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan beberapa biaya administrasi yang terkait. Penetapan besar SWDKLLJ diserahkan kepada petugas jasa raharja yang berada di SAMSAT Kota Semarang 1.

Jika A merupakan variabel Pajak Kendaraan Bermotor, B merupakan variabel pokok pajak, C merupakan variabel SWDKLLJ dan D merupakan variabel biaya administrasi lainnya, maka besarnya Pajak Kendaraan Bermotor dapat dirumuskan:

$$A = B+C+D$$

Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui beberapa loket. Terdapat dua klasifikasi kegiatan dalam pelaksanaan prosedur pembayaran yaitu kegiatan yang dilakukan oleh petugas dan kegiatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Dua kegiatan ini bukan tanpa kendala. Kurangnya koordinasi antar petugas dan kurangnya pemahaman Wajib Pajak tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor disinyalir menjadi kendala utama dalam pelaksanaan prosedur pembayaran.

Penulis ingin menyajikan tentang cara penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan menemukan kelebihan serta kekurangan pelaksanaan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor jika dilihat dari beberapa kendala yang ada.

3.2.1 Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Telah kita ketahui bersama, bahwa Wajib Pajak setiap tahun harus membayar pajak kendaraan bermotor. Namun tak banyak dari Wajib Pajak tau apa saja yang telah mereka bayar saat pembayaran pajak selain pajak kendaraan. Walau sudah tertera pada Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), mayoritas Wajib Pajak tidak mengamati hal tersebut.

Adapun sebenarnya yang telah mereka bayarkan ketika pajak ulang adalah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Biaya Administrasi STNK, dan Biaya Administrasi Kendaraan Bermotor (TNKB). BBNKB hanya dikenakan pada Wajib Pajak yang melakukan mutasi/balik nama. Biaya Administrasi STNK dan Biaya Administrasi TNKB dikenakan pada Wajib Pajak yang melakukan cetak ulang STNK dan cetak ulang plat nomor. Biaya Administrasi STNK ditetapkan sebesar Rp 50.000 dan Biaya Administrasi TNKB sebesar Rp 30.000.

a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan menurut tabel penetapan. Penetapan tabel ini diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Proinsi Jawa Tengah Nomor: 973/7630/2011 yang didalamnya memuat bahwa penetapan Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut dengan pokok pajak pengacu pada jenis kendaraan dan tahun pembuatan. Tabel penetapan ini jika disimpulkan dalam rumus matematis dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Pokok Pajak} = \text{Dasar Pengenaan} \times 1.5\%$$

Tarif 1.5% merupakan tarif penetapan pajak kendaraan bermotor menurut Peraturan Keputusan Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Proinsi Jawa Tengah Nomor: 973/7630/2011.

Setiap pembayaran yang lebih dari tanggal jatuh tempo/ terlambat, akan dikenakan sanksi sebesar 2% per bulan dari pokok pajak. Misalnya jika

terlambat 2 bulan, Wajib Pajak dikenakan sanksi 4%, jika 3 bulan menjadi 6% dst. Keterlambatan 1 hari dianggap sebagai keterlambatan 1 bulan. Dari keterangan tersebut dapat dirumuskan :

Sanksi PKB Non Tunggalan = Banyak Bulan x 2% x Pokok Pajak

Lain halnya jika Wajib Pajak mempunyai tunggalan. Dalam hal ini Wajib Pajak terlambat membayar pajak kendaraan lebih dari 12 bulan/ 1 tahun. Sanksi perbulan sebesar 2% berubah menjadi 2.5%. Sanksi 2,5% hanya berlaku pada tahun tunggalan, pajak tahun ini tetap memakai tahun sanksi 2%.

Sanksi PKB Tunggalan = Banyak Bulan x 2,5% x Pokok Pajak

Dari beberapa keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai beberapa kondisi yaitu :

1. Jika pembayaran tepat waktu

Pembayaran tepat waktu berarti Wajib Pajak tidak mempunyai sanksi administrasi apapun. Pada kondisi ini besar dari PKB dihitung dengan cara

$$\begin{aligned} \text{PKB} &= \text{Pokok Pajak} \\ &= \text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\% \end{aligned}$$

2. Jika pembayaran tidak tepat waktu (terlambat)

Jika Wajib Pajak membayar lebih dari jatuh tempo, besar PKB akan ditambah dengan sanksi administrasi sesuai dengan nama keterlambatan.

Rumus dari kondisi ini adalah

$$\begin{aligned} \text{PKB} &= (\text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) + (\text{Banyak Bulan} \times 2\% \times \\ &\quad \text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) \\ &= \text{Pokok Pajak} + (\text{Banyak Bulan} \times 2\% \times \text{Pokok Pajak}) \end{aligned}$$

3. Jika pembayaran mempunyai tunggalan dan dibayar pada tanggal setelah jatuh tempo

Pada kondisi ini Wajib Pajak belum membayar PKB tahun sebelumnya. Besar PKB akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu PKB tahun sebelumnya dan PKB tahun ini. Rumus dari kondisi ini adalah

$$\begin{aligned} \text{PKB tahun sebelum} &= (\text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) + (\text{Banyak} \\ &\quad \text{Bulan} \times 2,5\% \times \text{dasar Pengenaan} \times 1,5\%) \end{aligned}$$

$$= \text{Pokok Pajak} + (\text{Banyak Bulan} \times 2,5\% \times \text{Pokok Pajak})$$

$$\begin{aligned} \text{PKB tahun ini} &= (\text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) + (\text{Banyak Bulan} \times 2\% \times \text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) \\ &= \text{Pokok Pajak} + (\text{Banyak Bulan} \times 2\% \times \text{Pokok Pajak}) \end{aligned}$$

$$\text{PKB} = \text{PKB tahun sebelum} + \text{PKB tahun ini}$$

4. Jika pembayaran mempunyai tunggakan dan dibayar pada tanggal sebelum jatuh tempo

Kondisi ini tidak jauh berbeda dengan kondisi sebelumnya. Perbedaan hanya terletak pada penentuan PKB tahun ini. Rumus dari kondisi ini adalah

$$\begin{aligned} \text{PKB tahun sebelum} &= (\text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%) + (\text{Banyak Bulan} \times 2,5\% \times \text{dasar Pengenaan} \times 1,5\%) \\ &= \text{Pokok Pajak} + (\text{Banyak Bulan} \times 2,5\% \times \text{Pokok Pajak}) \end{aligned}$$

$$\text{PKB tahun ini} = (\text{Dasar Pengenaan} \times 1,5\%)$$

$$\text{PKB} = \text{PKB tahun sebelum} + \text{PKB tahun ini}$$

- a. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)
Sumbangan Wajib dana Kecelakaan Lalu Lintas lebih dikenal dengan Jasa Raharja. Penetapan tarif megacu pada tabel penetapan tarif dan prorata menurut kode dan jenis kendaraan. Tabel ini sesuai dengan peraturan Men. Keu. No 36/PMK010/2008. Besar dari SWDKLLJ pada pembayaran pajak kendaraan bermotor terdiri dari 2 macam biaya yaitu tarif SWDKLLJ dan biaya Kartu Dana/Sertifikat (KD/SERT). Tarif SWDKLLJ mengacu pada kode dan jenis kendaraan, sedangkan besarnya KD/SERT adalah Rp 3000 berlaku untuk semua jenis kendaraan. Setiap keterlambatan 1 hari dianggap sebagai 1 tahun dan dikenakan sebesar 100% dari SWDKLLJ. Sanksi keterlambatan ini tidak disertai dengan biaya KD/SERT. Sanksi maksimal yang dapat dikenakan adalah Rp 100.000. prorata hanya dikenakan pada pengurusan mutasi dan balik nama. Dari keterangan tersebut dirumuskan bahwa

$$\text{SWDKLLJ} = \text{Tarif SWDKLLJ} + \text{KD/SERT}$$

3.2.2 Aplikasi Rumus Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Pada aplikasi ini, akan difokuskan pada selisih nominal 3 komponen yaitu:

- a. Nominal sebenarnya penetapan

- b. Nominal sebenarnya STNK
- c. Nominal yang dibayarkan Wajib Pajak

Nominal sebenarnya penetapan didapat dari perhitungan besar pajak tanpa adanya pembulatan. Nominal sebenarnya STNK didapat dari total dibayarkan yang terdapat pada tabel penyajian STNK. Nominal yang dibayarkan Wajib Pajak dari pembulatan keatas nominal ratusan menjadi ribuan oleh petugas jika lebih dari/ samadengan Rp 500 dan pembulatan menjadi Rp 500 jika kurang dari Rp 500. Aplikasi rumus juga disajikan menurut beberapa kondisi yang telah dibedakan.

- a. Kondisi pertama

Kondisi pertama disajikan dalam 2 bentuk yaitu pembayaran roda empat dan dua

- 1. Pembayaran roda empat terlihat bahwa

Jenis kendaraan : daihatsu veroza 1,5 (4x2) tahun 1995 (4x2) 2WD

Tanggal jatuh tempo : 3 april 2011

Tanggal pembayaran : 20 maret 2011

PKB = Dasar pengenaan x 1,5%

$$= \text{Rp } 36.000.000 \times 1,5\% = \text{Rp } 540.000$$

SWDKLLJ masuk pada golongan D1, jadi :

SWDKLLJ = Tarif SWDKLLJ + KD/SERT

$$= \text{Rp } 140.000 + \text{Rp } 3000$$

$$= \text{Rp } 143.000$$

Jadi, total yang harus dibayarkan oleh wajib pajak jika tanpa adanya pembulatan adalah

$$\text{Rp } 540.000 + \text{Rp } 143.000 = \text{Rp } 683.000$$

Jadi, total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika telah terjadi pembulatan adalah

$$\text{Rp } 540.000 + \text{Rp } 143.000 = \text{Rp } 683.000$$

Tabel 3.1 Tabel Penyajian Kondisi Pertama Kendaraan Roda 4 pada STNK

Jumlah yang harus dibayar (Rupiah)			
POKOK	SANKSI ADM	JUMLAH	
0	0	0	BBN KB
540.000	0	540.000	PKB

143.000	0	143.000	SWDKLLJ
0	0	0	BIAYA ADM STNK
0	0	0	BIAYA ADM TNKB
683.000	0	683.000	JUMLAH

Selisih Nominal

Nominal sebenarnya penetapan Rp 683.000

Nominal sebenarnya STNK Rp 683.000

Nominal yang dibayarkan Wajib Pajak Rp 683.000

Tidak terdapat selisih nominal antara ketiga komponen.

2. Pembayaran Roda Dua

Seperti pada lampiran 2, terlihat bahwa

Jenis kendaraan = Yamaha/V100E Tahun 2001

Tanggal jatuh tempo = 30 Maret 2011

Tanggal pembayaran = 30 Maret 2011

PKB = dasar Pengenaan x 1,5%

= Rp 6.300.00 x 1,5%

= Rp 94.500

PKB dapat langsung ditetapkan lewat tabel penetapan.

SWDKLLJ masuk pada golongan C1, jadi:

SWDKLLJ = Tarif SWDKLLJ + KD/SERT

= Rp 32.000 + Rp 3.000

= Rp 32.000 + Rp 3.000

= Rp 35.000

Adm STNK sebesar Rp 25.000 dikenakan karena pajak yang dilakukan merupakan kelima kalinya, sehingga Wajib Pajak harus mencetak STNK baru untuk kendaraanya.

Adm TNKB sebesar Rp 15.000 dikenakan karena Wajib Pajak mencetak ulang Plat Nomor kendaraan

Jadi total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika tanpa adanya pembulatan adalah

Rp 94.500 + Rp 35.000 + Rp 25.000 + Rp 15.000 = p. 169.000

Jadi total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika telah terjadi pembulatan adalah

$$\text{Rp } 94.000 + \text{Rp } 35.000 + \text{Rp } 25.000 + \text{Rp } 15.000 = \text{Rp } 169.500$$

Tabel 3.2 Tabel Penyajian Kondisi Pertama Kendaraan Roda Dua Pada STNK

Jumlah yang harus dibayar (Rupiah)			
POKOK	SANKSI ADM	JUMLAH	
0	0	0	BBN KB
94.500	0	94.500	PKB
35.000	0	35.000	SWDKLLJ
25.000	0	25.000	BIAYA ADM STNK
15.000	0	15.000	BIAYA ADM TNKB
169.500	0	169.500	JUMLAH

Selisih nominal

Nominal sebenarnya penetapan Rp 169.500

Nominal sebenarnya STNK Rp 169.500

Nominal yang dibayarkan Wajib Pajak Rp 170.000

Terdapat selisih nominal Rp 500. Pada nominal yang dibayarkan Wajib Pajak.

b. Kondisi Kedua

Pada kondisi kedua akan mengambil contoh yang sama pada kondisi pertama. Yang membedakan adalah tanggal pembayaran.

Jenis kendaraan = Yamaha/V100E tahun 2001

Tanggal Jatuh Tempo = 30 Maret 2011

Tanggal pembayaran = 4 April 2011

PKB = Rp 94.500 + 2% x Rp 94.500

= Rp 94.500 + Rp 1.890

Pada Nominal Rp 1.890 terjadi pembulatan menjadi Rp, 1.900 sehingga

= Rp 94.500 + Rp 1.900

= Rp 96.400

SWDKLLJ= Tarif SWDKLLJ + KD/SERT + Sanksi Keterlambatan

= Rp 32.000 + Rp 3.000 + Rp 32.000

= Rp 67.000

Jadi, total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika tanpa adanya pembulatan adalah

$$\text{Rp } 96.390 + \text{Rp } 67.000 + \text{Rp } 25.000 + \text{Rp } 15.000 = \text{Rp } 203.390$$

$$= \text{Rp } 82.500 + \text{Rp } 47.450$$

$$= \text{Rp } 129.950$$

PKB Tahun 2011

$$\text{PKB} = \text{Rp } 82.500 + 2\% \times \text{Rp } 82.500$$

$$= \text{Rp } 82.500 + \text{Rp } 1650$$

$$= \text{Rp } 84.150$$

SWDKLLJ

Semua SWKLLJ dihitung pada tahun 2010

Pokok Rp 70.000 terdiri atas Rp 64.000 dari pokok SWDKLLJ Tahun 2009 dan Tahun 2010 dan sisanya sebesar Rp 6000 merupakan KD/SERT Tahun 2009 dan tahun 2010.

Sanksi administrasi sebesar Rp 64.000 adalah sanksi keterlambatan pada Tahun 2009 dan Tahun 2010

Jadi total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika tanpa adanya pembulatan adalah

$$\text{Rp } 129.937,5 + \text{Rp } 84.150 + \text{Rp } 134.000 = \text{Rp } 348.087,5$$

Jadi total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika terjadi pembulatan adalah

$$\text{Rp } 129.950 + \text{Rp } 84.150 + \text{Rp } 134.000 = \text{Rp } 348.100$$

Tabel 3.4 Tabel Penyajian Kondisi Ketiga Tahun 2009 Pada STNK

Jumlah yang harus dibayar (Rupiah)			
POKOK	SANKSI ADM	JUMLAH	
0	0	0	BBN KB
82.500	47.450	129.950	PKB
0	0	0	SWDKLLJ
0	0	0	BIAYA ADM STNK
0	0	0	BIAYA ADM TNKB
82.500	47.450	129.950	JUMLAH

Tabel 3.5 Tabel Penyajian Kondisi Ketiga Tahun 2010 Pada STNK

Jumlah yang harus dibayarkan (Rupiah)			
POKOK	SANKSI ADM	JUMLAH	
0	0	0	BBN KB
82.500	1.650	84.150	PKB
70.000	64.000	134.000	SWDKLLJ
0	0	0	BIAYA ADM STNK
0	0	0	BIAYA ADM TNKB
152.500	65.650	218.150	JUMLAH

Selisih nominal

Nominal sebenarnya penetapan Rp 348.087,5

Nominal sebenarnya STNK Rp 348.100

Nominal yang dibayarkan Wajib Pajak Rp 348.500

Terdapat selisih sebesar Rp 12,5 pada nominal sebenarnya penetapan dan nominal sebenarnya STNK dan juga terdapat selisih sebesar Rp 400 pada nominal sebenarnya STNK dan nominal yang dibayarkan Wajib Pajak

d. Kondisi Keempat

Pada kondisi keempat akan mengambil contoh yang sama pada kondisi ketiga. Yang membedakan adalah tanggal pembayaran.

Pokok pajak = Rp 82.500

Tanggal jatuh tempo = 27 Maret 2010

Tanggal pembayaran = 20 Maret 2010

PKB Tahun 2010

PKB = Rp 82.500

SWDKLLJ

Semua SWDKLLJ dihitung pada Tahun 2010

Pokok SWDKLLJ Tahun 2009 dan Tahun 2010 sebesar Rp 64.000

KD/SERT Tahun 2009 dan Tahun 2010 sebesar Rp 6.000

Sanksi administrasi dikenakan sebesar Rp 32.000 untuk sanksi

administrasi keterlambatan Tahun 2009. Jadi total yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak jika tanpa adanya pembulatan adalah

Rp 129.937,5 + Rp 82.500 + Rp 102.000 = Rp 314.437,5

- c) Bunga (TD) : Rp 195.000
Rp 945.000
- d) Pokok pajak tahun berjalan : Rp 750.000
- e) Sanksi Administratif (TD) : Rp 15.000
Rp 765.000
- f) PKB terutang Rp1.710.000
- g) Sesuai dengan ketentuan PKB terutang sebesar Rp 1.710.000 telah dibayar lunas oleh Wajib PKB.
- h) Wajib Pajak mengajukan keberatan atas penetapan Pokok PKB tahun yang lalu berikut sanksi administratifnya dan oleh Kepala Dinas keberatan wajib PKB diterima dan diberikan pengurangan sebagai berikut :

PAJAK TERUTANG	JML YANG SUDAH DIBAYAR	PENGURANGAN	JML YANG HARUS DIBAYAR
Pokok PKB	Rp 1.500.000	Rp -	Rp 1.500.000
Sanksi Adm	Rp 210.000	Rp 210.000	Rp -
Jumlah	Rp 1.710.000	Rp 210.000	Rp 1.500.000

- i) Dengan adanya pengurangan yang dimaksud maka terdapat kelebihan pembayaran sebesar Rp 210.000 yang dapat diajukan kelebihan pembayaran PKB.

3.2.3 Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui beberapa loket. Loker yang harus Wajib Pajak lalui diantaranya Loker Pengambilan Formulir, Loker Pendaftaran dan Penetapan, Loker Pembayaran dan Penyerahan, dan yang terakhir Loker Penyerahan STNK.

Kegiatan yang harus dilakukan di setiap loket akan disajikan dalam dua klasifikasi yaitu kegiatan yang dilakukan Wajib Pajak dan kegiatan yang dilakukan oleh petugas kemudian dilanjutkan narasi kegiatan dari dua klasifikasi kegiatan tersebut.

a. Loker Pengambilan Formulir

Kegiatan yang dilakukan di loket pengambilan formulir adalah :

1. Wajib Pajak

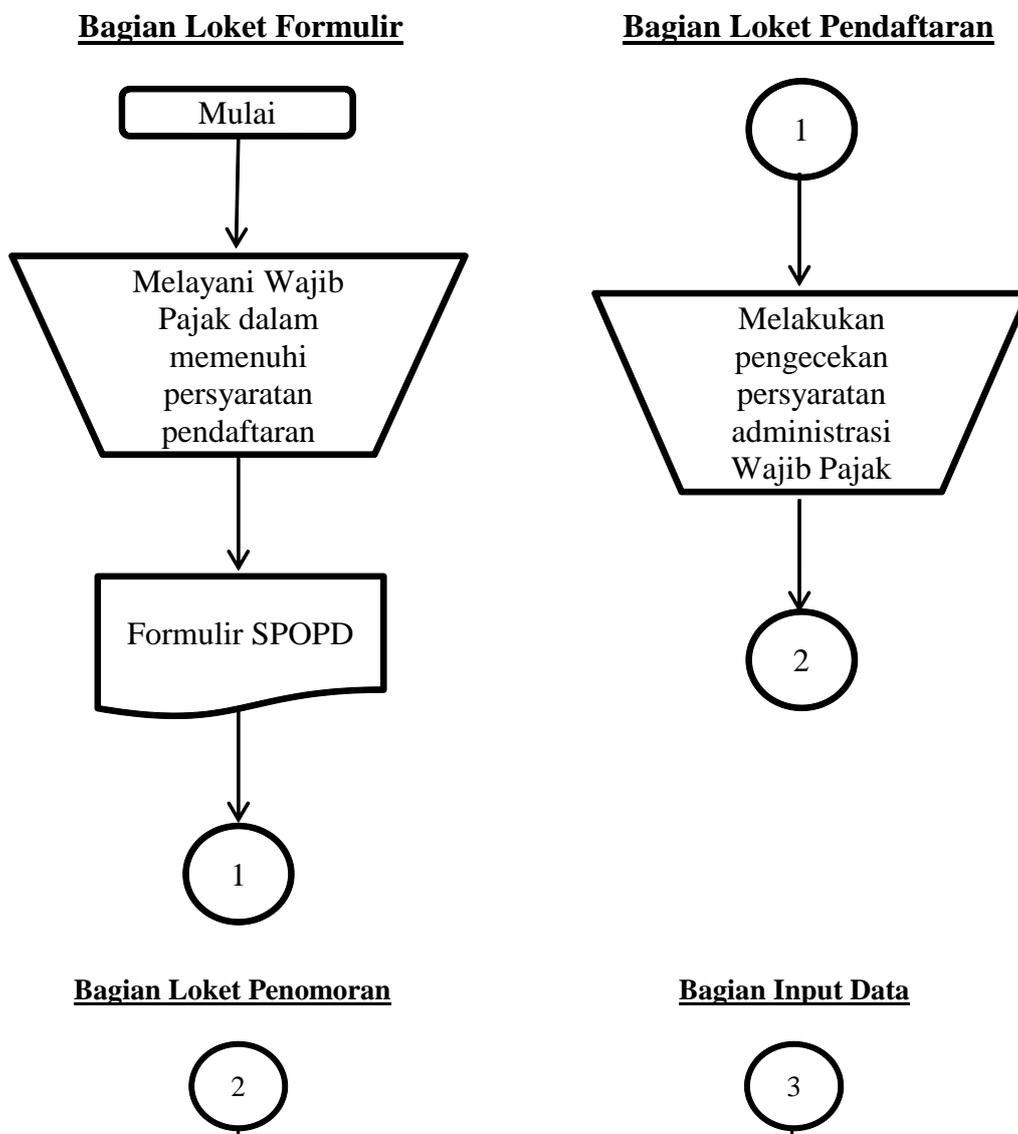
- a) Mengumpulkan STNK asli

- b) Mengambil STNK asli dan formulir
- 2. Petugas
 - a) Menginput informasi dari STNK Wajib Pajak pada komputer
 - b) Mencetak formulir
 - c) Menyerahkan formulir kepada Wajib Pajak

Wajib Pajak mengumpulkan STNK asli, kemudian Wajib Pajak dipersilahkan menunggu panggilan oleh petugas. Sementara Wajib Pajak menunggu, petugas mengambil STNK yang telah dikumpulkan, kemudian menginput data-data yang diperlukan ke dalam komputer. Setelah selesai, formulir ini dicetak oleh petugas. Wajib Pajak dipanggil satu persatu untuk diserahkan formulir beserta STNK yang telah mereka kumpulkan sebelumnya. Wajib Pajak dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 5.000 untuk STNK roda dua dan Rp 10.000 untuk STNK roda empat.

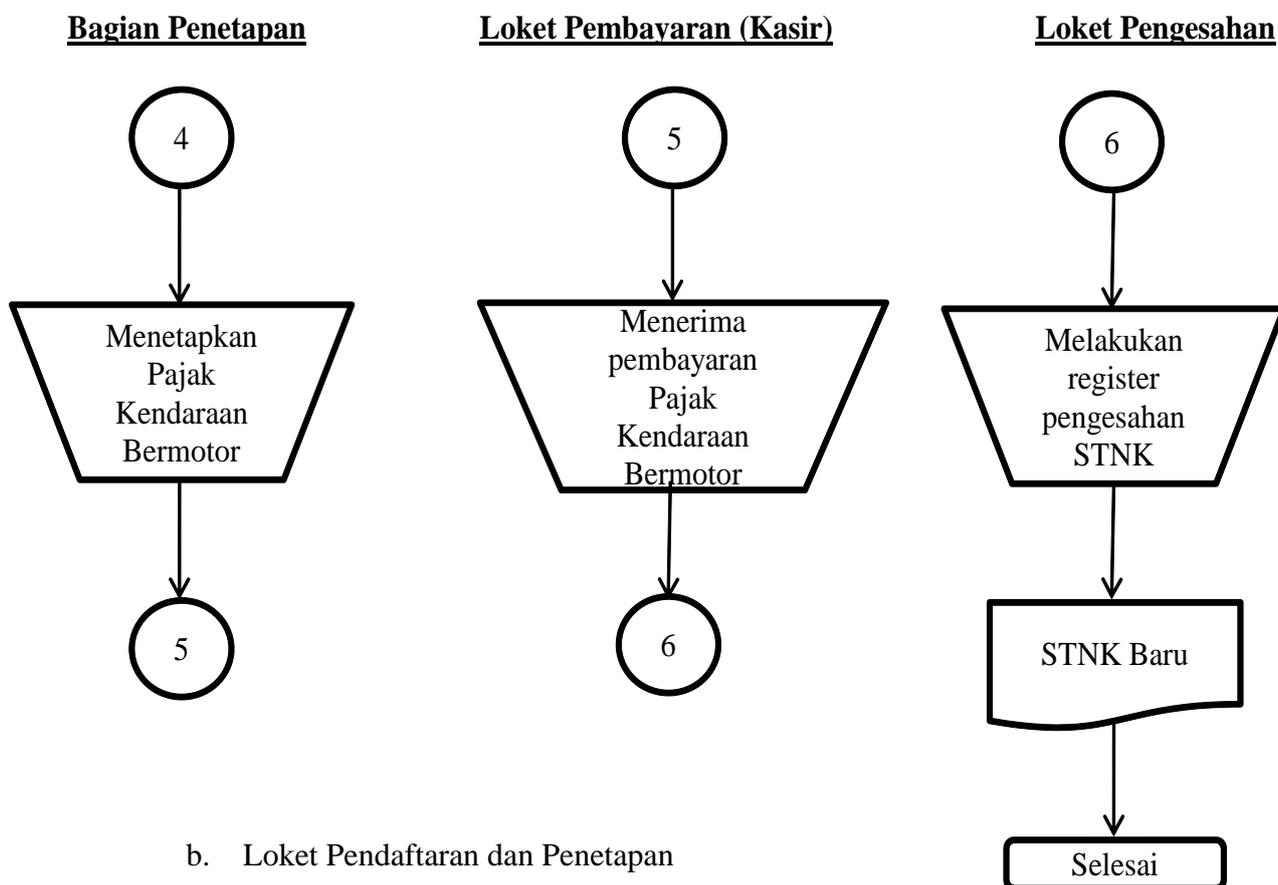
Gambar 3.1

Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Perpanjangan STNK)



Gambar 3.1

Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Perpanjangan STNK)



b. Loket Pendaftaran dan Penetapan

1. Wajib Pajak

- a) Mengumpulkan formulir, KTP asli dan *fotocopy*, STNK asli dan *fotocopy*, BPKB asli dan *fotocopy*.
- b) Mengambil BPKB asli dan *fotocopy* STNK yang sudah diberi nomor antrian.

2. Petugas

- a) Memisahkan *fotocopy* STNK dan BPKB dengan berkas lain
- b) Memberi nomor antrian pada *fotocopy* STNK
- c) Menyerahkan *fotocopy* STNK yang sudah diberi nomor antrian beserta BPKB asli
- d) Menginput dalam pendaftaran online
- e) Menetapkan besar pajak
- f) Mencetak notice tanda bukti pembayaran

- g) Membawa formulir, KTP asli dan *fotocopy*, STNK asli dan *fotocopy* BPKB ke loket penyerahan STNK.

Formulir yang telah di ambil Wajib Pajak di loket sebelumnya dikumpulkan di loket Pendaftaran dan Penetapan bagian Perpanjangan STNK beserta STNK asli dan *fotocopy*, BPKB asli dan *fotocopy*, dan KTP asli dan *fotocopy*. Wajib Pajak dipersilahkan menunggu panggilan Petugas untuk mendapatkan nomor antrian. Sementara Wajib Pajak menunggu, petugas mengambil formulir yang telah di kumpulkan Wajib Pajak untuk diberi nomor antrian. Wajib Pajak dipanggil satu persatu untuk diberi nomor beserta *fotocopy* STNK dan BPKB kemudian Wajib Pajak di persilahkan menunggu panggilan di loket selanjutnya, yaitu loket Administrasi (kasir). Formulir yang telah diberi nomor antrian di berikan kepada petugas lain untuk di input data-datanya. Penginputan data melalui dua tahap, yaitu pendaftaran online dan penetapan pajak kendaraan. Penetapan pajak kendaraan dibagi menjadi dua yaitu kendaraan roda dua dan empat. Setelah tahap akhir selesai, tanda bukti pembayaran yang biasa disebut dengan *notice* di cetak di loket administrasi. Formulir beserta *fotocopy* BPKB, KTP asli dan *fotocopy*, dan KTP di bawa ke loket penyerahan STNK.

c. Loket Pembayaran dan Penyerahan (kasir)

1. Wajib Pajak
 - a) Membayar PKB
 - b) Mengambil *notice* berwarna cokelat
2. Petugas
 - a) Mengambil *notice* yang sudah tercetak
 - b) Menerima administrasi dari Wajib Pajak

Wajib Pajak dipanggil satu persatu menurut nomor antrian yang telah di berikan sesuai dengan *notice* yang telah tercetak. Setelah menyelesaikan administrasi, Wajib Pajak langsung diberi instruksi untuk ke loket penyerahan. *Notice* berwarna hijau dan biru sebagai arsip kasir, sedangkan *notice* berwarna merah sebagai arsip jasa raharja.

d. Loket Penyerahan

1. Wajib Pajak
 - a) Mengambil STNK yang sudah disahkan beserta KTP
2. Petugas
 - a) Memisahkan formulir, KTP asli dan *fotocopy*, STNK
 - b) Memberi cap sah pada STNK

c) Menyerahkan STNK beserta KTP Wajib Pajak

Wajib Pajak dipanggil satu persatu untuk diserahkan kembali STNK mereka yang telah disahkan. Selain STNK, diloket ini juga dilakukan penyerahan KTP, sedangkan formulir pendaftaran yang dibawa dari loket pendaftaran dan pengesahan, di arsip oleh petugas.

3.2.4 Permasalahan Yang Sering Terjadi dan Cara Penanggulangan Oleh Petugas

a. Bergelombolnya Wajib Pajak

Permasalahan ini yang paling sering terjadi, bahkan hampir di semua loket. Wajib Pajak sering kali bergelombol saat menunggu antrian. Mereka menunggu di depan loket sampai namanya dipanggil. Bergerombolnya Wajib Pajak ini menyebabkan Wajib Pajak lain yang akan menyelesaikan prosedur menjadi terhambat. Petugas menanggulangi hal ini dengan cara menginstruksikan Wajib Pajak untuk duduk menunggu. Seringkali hal ini tidak dihiraukan oleh wajib ajak. Jika sudah seperti ini petugas akan menggunakan *microphone* untuk memberi instruksi Wajib Pajak. Cara ini diharapkan Wajib Pajak mau duduk.

b. Nomor antrian sering tidak urut

Tidak urutnya nomor antrian ini sering kali terjadi dikasir. Misalnya saja setelah nomor 50, nomor antrian yang dipanggil adalah nomor 69. Sering kali Wajib Pajak menanyakan hal ini kepada kasir. Namun tidak banyak hal yang dapat dilakukan oleh petugas kasir karena petugas kasir hanya memanggil nomor antrian yang sudah tercetak *notice* bukti pembayarannya. Penyebab permasalahan ini adalah pada petugas penetapan yang tidak urut dalam mencetak *notice* bukti pembayaran. Terkadang tumpukan formulir yang terlalu banyak tidak di urutkan petugas terlebih dahulu dalam mencetak *notice*. Tidak ada penanggulangan khusus dalam permasalahan ini. Petugas berdalih demi cepatnya pengurusan, makan petugas mencetak apa yang ada.

c. Kerusakan mesin cetak *notice*

Permasalahan ini juga sering terjadi. Penyebab permasalahan ini bisa karena salah cara dalam mengambil *notice* yang tercetak juga karena pemasangan kertas *notice* yang salah. Biasanya petugas yang mencetak yang menyelesaikan masalah ini. Kerusakan mesin cetak juga sering mengakibatkan tidak tercetaknya *notice* salah satu Wajib Pajak. Jika sudah seperti ini petugas harus mencari terlebih dahulu sebelum mencetak ulang.

3.3 Kelemahan dan Kelebihan Sistem Penetapan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Semarang I

3.3.1 Kelemahan Sistem Penetapan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Semarang I

1. Biasanya terdapat pembulatan nominal oleh petugas jelas merugikan Wajib Pajak dari segi material
2. Kurang tertibnya petugas dalam menjalankan tugasnya dapat merugikan Wajib Pajak dari segi waktu. Misalnya pada tidak urutnya nomor antrean
3. Petugas belum menemukan cara penanggulangan yang lebih tepat dalam menangani beberapa kendala yang terjadi.

3.3.2 Kelebihan Sistem Penetapan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Semarang I

1. Lengkapya fasilitas yang telah di sediakan pihak SAMSAT membuat Wajib Pajak merasa nyaman ketika sedang membayar pajak kendaraan bermotor
2. Petugas selalu memberikan informasi jika Wajib Pajak merasa kurang mengerti tentang prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Keramah tamahan petugas keamanan yang dengan sabar membantu Wajib Pajak yang kurang mengerti bagaimana cara membayarkan pajak kendaraan bermotor.