

**MEMPERCEPAT METODE PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH (KPPD)  
KABUPATEN SLEMAN**

**Ni Made Yunita<sup>1</sup>, Aris Indriyanti<sup>2</sup>, M. Zubaedi<sup>3</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKP

Nimade@gmail.com

**ABSTRAK**

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lambat dan kurang efisien masih menjadi kendala utama dalam pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Sleman. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan memberikan solusi percepatan metode pembayaran pajak melalui pendekatan digitalisasi layanan dan optimalisasi prosedur kerja. Metode pelaksanaan mencakup observasi sistem pelayanan, wawancara dengan wajib pajak dan petugas Samsat, serta penyusunan rekomendasi berbasis praktik terbaik (best practices) pelayanan publik. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar hambatan berasal dari alur kerja manual, kurangnya pemanfaatan kanal digital, serta minimnya sosialisasi metode pembayaran non-tunai. Rekomendasi yang dihasilkan meliputi penerapan pembayaran berbasis QRIS, perluasan kanal pembayaran daring, dan pelatihan digital bagi petugas. Program ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kewajiban perpajakan secara cepat dan mudah.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Digitalisasi, Samsat, Efisiensi Pembayaran

**ABSTRACT**

The slow and inefficient motor vehicle tax payment process remains a major obstacle to public service delivery at the Regional Tax Service Office (KPPD) of the Sleman Regency . This community service program aims to identify obstacles and provide solutions to accelerate tax payment methods through service digitization and optimization of work procedures. Implementation methods include observing the service system, interviewing taxpayers and Samsat officers, and developing recommendations based on public service best practices. Results indicate that most obstacles stem from manual workflows, underutilization of digital channels, and limited public awareness of cashless payment methods. Recommendations include the implementation of QRIS-based payments, the expansion of online payment channels, and digital training for officers. This

program is expected to improve service efficiency, reduce queues, and encourage active public participation in fulfilling tax obligations quickly and easily.

**Keywords:** Public Service, Motor Vehicle Tax, Digitalization, Samsat, Payment Efficiency

## PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) ini merupakan suatu sistem kerjasama terpadu dinas Pendapatan DIY, dan PT Jasa Raharja (Persero). Tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak dan SWDKLLJ, dimulai dari pelayanan yang dilakukan, metode pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta kendala-kendala dalam pembayaran pajak. Tentu saja juga hal ini juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang mengharapkan adanya pelayanan yang optimal. Jika wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka wajib pajak diharapkan memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban membayar pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hal ini dapat memberikan kelayakan publik yang baik bagi masyarakat karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat dijadikan tolok ukur suatu keberhasilan instansi pelayanan publik. Pengabdian dilakukan di Jl. Magelang No. KM, Krapyak, Triharjo, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55514. Selama mengikuti pengabdian tanggal 24 Januari dibagikan layanan yang terdiri dari Pengarsipan, Drive Thru, Penetapan, pelayanan, Resepsionis, Penagihan dan Pembukuan untuk membantu dan menginput data-data wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Poin penting yang harus diterapkan. Mencari solusi jika nantinya ada permasalahan yang timbul di lapangan secara langsung. Kantor layanan pajak kendaraan bagi para warga Sleman yang akan membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk

memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Lahirnya sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diawali oleh sebuah gagasan brilian yang disampaikan pada forum penataran pada pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Se-Indonesia pada bulan April 1976 di Jakarta. Hasil penataran menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar SAMSAT dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia karena Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) jenis Pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap 2019).

Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat 1, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor

6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap 2019)

Kantor SAMSAT Kabupaten Sleman memiliki kegiatan operasional yang tidak lepas dari bidang pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat dalam memenuhi kepuasan wajib pajak. Kegiatan tersebut berupa menyediakan jasa pelayanan pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru, memberikan pelayanan untuk menerbitkan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama SAMSAT”. Kantor SAMSAT sebagai salah satu unit pelayanan pengeolaan penerimaan pendapatan dari pajak Kendaraan Bermotor.

#### **Jenis Layanan Di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) SAMSAT Kabupaten Sleman**

Kantor SAMSAT Induk Sleman di mulai tanggal 27 Desember 2017 menempati gedung baru yang lebih representatif untuk memberikan layanan prima kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang diselenggarakan oleh tiga instansi pemerintah dalam satu gedung ini dilakukan guna untuk mempercepat suatu kegiatan pelayanan publik. Kerjasama yang dilakukan dalam satu atap ini meliputi beberapa instansi pemerintah diantaranya Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk melayani kepentingan masyarakat. Masing-masing instansi mempunyai fungsi yaitu:

1. Polri berfungsi menerbitkan STNK dan melakukan registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor untuk memberikan legitimasi dan kelayakan, kepemilikan serta pengoperasian kendaraan bermotor. Layanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yaitu sebagai berikut:
  - a. Registrasi kendaraan bermotor baru.
  - b. Registrasi perubahan identitas kendaraan bermotor dan pemilik.
  - c. Registrasi perpanjangan kendaraan bermotor .
  - d. Registrasi pengesahan kendaraan bermotor.
  - e. Pemblokiran dokumen regident kendaraan bermotor yang terkait tindak pidana.
  - f. Penggantian dokumen regident kendaraan bermotor.
  - g. Penghapusan nomor registrasi kendaraan bermotor.
2. Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) berfungsi menetapkan, menerima dan mengelola besarnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Kendaraan Bermotor (BBN-KB),.
3. PT Jasa Raharja (Persero) berfungsi menerima dan mengelola pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, serta angkuran jalan yang terdiri dari:
  - a. mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintans Jalan (SWDKLLJ) yang merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik kendaraan, sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas.
  - b. Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang (DPWKP) yang merupakan dana yang terhimpun dari hasil iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Adapun jenis Layanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) SAMSAT Sleman yaitu sebagai berikut:

---

## **1. Unit Layanan (KPPD) SAMSAT Kabupaten Sleman**

Pelayanan di Kantor SAMSAT terbagi atas beberapa layanan di antaranya yaitu Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Sleman. (2020)

### **a. Pajak Tahunan**

Membayar pajak kendaraan bermotor adalah kewajiban bagi setiap pemilik kendaraan bermotor. Pajak yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor adalah bentuk kontribusi dalam pembangunan daerah. Uang pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh pemerintah provinsi digunakan untuk menyediakan fasilitas jalan bagi kendaraan bermotor dan pembangunan fasilitas umum lainnya yang menjadi wewenang pemerintah daerah setingkat provinsi.

Syarat pembayaran pajak tahunan adalah sebagai berikut:

1. STNK Asli dan fotocopian.
2. KTP/KK/SIM/Paspor Asli Pemilik Kendaraan dan fotocopian.
3. Surat Permohonan Pengesahan STNK (untuk instansi/perusahaan).

Item pembayaran pajak tahunan yang harus diketahui yaitu sebagai berikut:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Sumbangan Wajib Jasa Raharja

Prosedur pembayaran pajak tahunan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pemohon mendaftar di customer service.
2. Pengambilan nomor antrian.
3. Penelitian dokumen dan pendaftaran.
4. Menunggu panggilan di counter 2 atau counter 3.
5. Penetapan pajak, pembayaran dan penerimaan STNK.

### **b. Pajak 5 Tahun**

Pajak 5 tahun adalah pembayaran pajak yang bersamaan dengan penggantian STNK dan TNBK (Plat Nomor). STNK dan TNBK (Plat Nomor) masa berlakunya 5 tahun sehingga dikenal dengan nama Pajak 5 Tahunan.

Persyaratan pajak 5 tahunan terdiri atas dokumen sebagai berikut:

1. Kartu Identitas Asli (KTP/SIM/KK/Paspor) dan fotocopyannya 1 lembar.
2. Untuk Instansi Pemerintah atau Badan Usaha melampirkan surat permohonan pembayaran pajak 5 tahunan yang ditujukan kepada Kasatlantas Polres Sleman.
3. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotocopyan 1 lembar.
4. BPKB asli dan fotocopian, jika BPKB sedang menjadi Agunan maka syarat BPKB Asli diganti dengan Surat Keterangan BPKB sebagai Agunan dari pihak Bank/leasing dan fotocopy BPKB.
5. Kendaraan yang bersangkutan dihadirkan di Samsat untuk cek fisik.

Item pembayaran pajak 5 tahunan yang harus di perhatikan yaitu sebagai berikut:

- a. Pokok pajak.
- b. Sumbangan wajib jasa raharja.
- c. PNBP STNK baru.
- d. PNBP TNKB baru.

Prosedur pembayaran pajak 5 tahunan yang perlu dilakukan sebagai berikut:

1. Mendaftar cek fisik di loket cek fisik berada di Basement Samsat, siapkan persyaratan pembayaran pajak 5 tahunan lalu mengambil nomor antrian yang tersedia, tersedia ruang tunggu antrian yang cukup luas dan nyaman. petugas akan memanggil sesuai nomor antrian untuk pengecekan kelengkapan berkas dan selanjutnya akan diberikan formulir cek fisik kepada pemohon untuk disampaikan pada petugas cek fisik.
2. Proses cek fisik, dilakukan oleh petugas sesuai nomor antrian. pemilik kendaraan harus melengkapi bagian-bagian kendaraan sesuai dengan standar

kendaraan yang dikeluarkan pabrik dan seluruh fungsi lampu maupun klakson harus berfungsi dengan baik.

3. Pengesahan hasil cek fisik di loket cek fisik, setelah proses cek fisik maka pemohon harus kembali lagi ke loket cek fisik untuk pengesahan dan pengisian formulir cek fisik. Pemohon tidak perlu menulis pada lembar cek fisik karena sudah diisi dengan data dari aplikasi.
4. Mendaftar di loket formulir untuk mendapatkan formulir permohonan STNK baru, formulir sudah diisi oleh petugas, jadi pemohon tidak perlu lagi menulis data kendaraan pada formulir permohonan STNK baru.
5. Pemohon menuju ke Loket pendaftaran di lantai 1 untuk pengecekan berkas, pengecekan status kepemilikan serta mengambil nomor antrian layanan, setelah mendapatkan nomor antrian maka pemohon dipersilahkan menunggu nomor antrian dipanggil dari loket 1, tersedia sofa yang empuk diruang tunggu dan monitor nomor antrian untuk memantau urutan nomor antrian. Sebelum melakukan pembayaran pastikan data kendaraan yang tercetak pada resi sudah benar-benar sesuai dengan kendaraan yang dimiliki.
6. Setelah mendapatkan panggilan nomor antrian maka silakan pemohon menuju counter 1, pemohon menyerahkan berkas kepada petugas di loket 1, dan selanjutnya petugas melakukan penetapan jumlah pajak yang harus dibayar, pembayaran tersedia secara tunai maupun nontunai dengan EDC dan Scan QRIS.
7. Setelah pembayaran selesai maka pemohon diminta untuk menunggu sebentar untuk proses cetak STNK baru. Setelah STNK baru diserahkan oleh petugas maka langkah terakhir adalah kembali ke Basement menuju loket TNKB untuk mengambil Plat Nomor yang baru. Sebelum meninggalkan loket TNKB pastikan nomor polisi dan masa berlaku sudah benar yang tercetak sudah benar sesuai dengan STNK.
8. Proses pengurusan Pajak 5 tahunan Selesai.



c. Balik Nama Kendaraan Baru (BN 1)

Balik Nama Kendaraan Baru adalah proses pendaftaran kendaraan baru menjadi atas nama pembeli kendaraan. Jika kendaraan dibeli secara *on the road* maka pihak penjual yang wajib untuk mengurus proses balik nama kendaraan. Sedangkan jika kendaraan dibeli secara *off the road* maka pembeli sendiri yang mengurus proses balik nama. Sesuai dengan Peraturan Daerah DIY No 3 Tahun 2011 Tarif bea balik nama kendaraan baru ditetapkan sebesar 10% dan Nilai Jual Kendaraan Bermotor yang ditetapkan dalam Tabel NJKB.

Persyaratan pembayaran Balik Nama Kendaraan Baru sebagai berikut:

1. E-KTP (Perorangan).
2. Akta Pendirian, Keterangan Domisili, dan Surat Kuasa (untuk perusahaan).
3. Surat tugas atau surat kuasa (untuk instansi pemerintah, BUMN dan BUMD).
4. Faktur dan kwitansi pembelian kendaraan.
5. Sertifikat Nomor Induk Kendaraan.
6. Bukti hasil cek fisik kendaraan.
7. Melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki ijin dan instansi yang berwenang untuk kendaraan bermotor rubah bentuk.
8. Surat Keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan dari pihak yang berwenang.
9. Kendaraan bermotor angkutan umum harus atas nama Badan Hukum/BUMN/BUMD.

Prosedur pembayaran Balik Nama Baru Kendaraan Sebagai berikut:

1. Pemohon telah melengkapi persyaratan di unit BPKB ditlantas Polda DIY.
2. Pengesahan hasil cek fisik di Samsat.
3. Pembayaran formulir BNPB.
4. Penelitian dokumen, regsiter penerimaan tanda terima.
5. Penyerahan surat jalan, dilanjutkan penetapan, pembayaran pajak dan STNK.

6. Pengembalian TNKB/Plat Nomor.

d. Balik Nama Kendaraan Bekas (BN 2)

Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah proses perubahan data kepemilikan dari pemilik nama menjadi atas nama pemilik baru. Balik nama akan mempermudah pengurusan administrasi kendaraan seperti pembayaran pajak, maupun perpanjangan masa berlaku STNK dan TNKB. Proses Balik Nama Kendaraan bisa dilakukan kapan saja tidak harus menunggu masa berlaku pajak habis. Untuk pengembalian nama dalam satu wilayah masa berlaku pajak akan tetap diperhitungkan jika masih ada sisa masa berlaku dari 15 hari. Setelah proses Balik Nama wajib pajak akan mendapatkan STNK dan TNBK baru yang berlaku selama 1 tahun kedepan.

Persyaratan Balik Nama Kendaraan Bekas yaitu sebagai berikut:

1. Perorangan: E-KTP dan bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.
2. Badan Hukum: salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan diberi cap badan Hukum yang bersangkutan.
3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta diberi cap instansi yang bersangkutan.
4. STNK asli dan fotocopyan.
5. BPKB asli dan fotocopyan.
6. Kuitansi jual beli, surat hibha, surat warisan, surat pelepasan hak jiwa kendaraan atas nama perusahaan.
7. Semua berkas di fotocopi 4 rangkap.

Prosedur dalam Balik Nama Kendaraan Bekas, menurut Husna, (2022) adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak datang ke layanan BPKB Samsat Sleman menuju Loker 1 untuk cek fisik kendaraan.
  2. Selanjutnya wajib pajak menuju loket 2, diloker ini wajib pajak akan membayar Pendapatan negara bukan pajak (PNBP) penerbitan STNK. Wajib pajak akan menerima resi pembayaran resi dan Tanda Terima BPKB yang berfungsi untuk pengambilan BPKB baru. Tanggal Pengambilan BPKB tertera di Tanda terima BPKB.
  3. Selanjutnya wajib pajak menuju ke Loker cek fisik di Basement Samsat untuk pengesahan cek fisik, lalu menuju ke loket formulir untuk mendapatkan formulir permohonan STNK baru.
  4. Setelah wajib pajak mengisi formulir selanjutnya menuju Counter A di lantai 1 Samsat untuk pendaftaran Balik Nama. Wajib pajak akan menerima tanda terima pendaftaran dan diminta datang kembali sesuai tanggal pada lembar tanda terima.
  5. Wajib pajak datang sesuai tanggal pada tanda terima menuju Counter B dan menyerahkan Tanda terima pendaftaran. Di Counter B wajib pajak membayar PNBP STNK Baru, PNBP Plat Nomor Baru, Bea Balik Nama dan membayar pajak kendaraan bermotor.
  6. Setelah melakukan pembayaran wajib pajak akan menerima STNK baru lalu menuju ke Loker Plat Nomor di Basement untuk mengambil Plat Nomor baru.
  7. Pengambilan BPKB di Loker 2 Layanan BPKB sesuai dengan tanggal pengambilan yang tertera pada lembar tanda terima pendaftaran balik nama dari loket.
- e. Mengurus STNK Hilang
- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) adalah selebar surat yang dikeluarkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berisi identitas pemilik kendaraan dan spesifikasi kendaraan bermotor secara lengkap. Jika STNK kendaraan hilang, maka pemilik kendaraan bisa mengajukan

permohonan STNK duplikat di kantor Samsat yang menerbitkan STNK tersebut. Untuk mengurus STNK hilang dimulai dengan membuat laporan kehilangan di Kantor Polsek terkait. Setelah itu perihal kehilangan diiklankan di media cetak dan iklan radio dibuktikan dengan kuitansi pembayaran iklan dan potongan iklan yang telah terbit di media cetak.

Persyaratan mengurus duplikat STNK yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

1. E-KTP pemilik kendaraan.
2. BPKB asli (jika BPKB masih sebagai agunan, lampirkan Surat keterangan sebagai jaminan dari bank/leasing dan fotocopi BPKB).
3. Laporan kehilangan dari polsek.
4. Bukti iklan diiklan dan radio.
5. Kendaraan dihadirkan di Samsat untuk cek fisik.

Setelah persyaratan terpenuhi silakan mengajukan permohonan duplikat STNK ke Samsat. Proses permohonan duplikat STNK dimulai dari cek fisik di layanan cek fisik BPKB Sleman yang berada di halaman depan Samsat Sleman. Setelah cek fisik silakan menuju ke loket cek fisik di Basement Samsat untuk pengesahan dan mengambil formulir permohonan STNK di loket formulir.

Prosedur mengurus duplikat STNK dengan mengajukan permohonan sebagai berikut:

1. Melakukan pendaftaran cek fisik di loket 1 layanan BPKB.
2. Pengesahan STNK dan pengisian formulir STNK baru.
3. Mendaftar duplikat STNK di Counter A, setelah persyaratan dinyatakan lengkap pemohon akan mendapatkan lembar tanda terima pendaftaran. Tanda terima atau resi digunakan untuk mengambil STNK baru.
4. Pada tanggal yang telah ditentukan, silahkan datang ke Kantor Samsat menuju Counter B dan menyerahkan tanda terima pendaftaran. Jika ada tunggakan pajak atau sudah memasuki jatuh tempo maka wajib pajak harus membayar

tagihan pajak tersebut. Setelah melakukan pembayaran maka wajib pajak akan menerima STNK baru.

f. Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor

Mutasi Keluar Kendaraan Bermotor adalah proses pencabutan berkas proses pencabutan berkas dari SAMSAT asal kendaraan bermotor untuk didaftarkan di SAMSAT sesuai dengan alamat identitas pemilik kendaraan saat ini. Mutasi keluar merupakan proses awal untuk balik nama kepemilikan kendaraan yang beda kabupaten/kota. Jika pemilik melakukan perpindahan alamat ke kabupaten/kota lain, maka perlu dilakukan penyesuaian dokumen kendaraan dengan memindahkan lokasi pendaftaran ke SAMSAT sesuai alamat terbaru.

Proses mutasi keluar bisa dilakukan kapan saja, tetapi sisa masa berlaku pajak hangus/ tidak berlaku jika mutasi kendaraan berbeda provinsi, sedangkan jika masih satu provinsi sisa masa berlaku tetap diperhitungkan.

persyarat Mutasi keluar yang harus di penuhi yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Cek Fisik Kendaraan dari Samsat tujuan mutasi yang dilegalisir di Loker Cek Fisik Layanan BPKB Sleman.
2. BPKB Asli.
3. STNK Asli.
4. E KTP Pemilik baru sesuai tujuan mutasi.
5. Kuitansi Jual Beli/Hibah/Risalah Lelang/Surat Pelepasan. Bermaterai 10.000 (jika mutasi ganti pemilik).
6. Semua Berkas difotocopy rangkap 2.

Prosedur Mutasi Keluar yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:

1. Pemohon Mutasi Keluar menuju ke layanan BPKB, dimulai dengan pengesahan hasil fisik di loket 1 layanan BPKB.
2. Selanjutnya menuju loket 4 untuk permohonan pencabutan berkas BPKB, PNPB Mutasi Keluar.

3. Selanjutnya pemohon menuju ke Counter C untuk mengajukan cabut berkas STNK dan pemohon akan diberi tanda terima permohonan Mutasi Keluar dan akan diterima permohonan Mutasi Keluar dan akan diminta datang lagi sesuai tanggal yang tertera di lembar tanda terima(Husna, 2022).
4. Pemohon datang ke Counter C sesuai tanggal tanda terima, jika ada tunggakan pajak maka pemohon harus melunasi terlebih dahulu dan semua pembayaran tertera pada lembar MPS.
5. Setelah pemohon menerima berkas Mutasi Keluar dari Counter C maka selanjutnya menjuloket 4 layanan BPKB untuk mengambil berkas BPKB.
6. Proses Mutasi Keluar selesai.

g. Rubah Bentuk/Ganti Warna

Rubah Bentuk/Ganti Warna adalah suatu perubahan atau modifikasi pada kendaraan bermotor dimana perubahan atau modifikasi ini mengubah persyaratan konstruksi dan material. Oleh karena itu, kendaraan bermotor tersebut wajib melakukan regident ulang.

Persyaratan Rubah Bentuk/Ganti Warna harus memenuhi hal-hal berikut ini: E-KTP, BPKB asli, STNK asli., Surat Keterangan Rubah Bentuk/Ganti Warna dari perusahaan Karoseri/Bengkel., Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor., Surat registrasi uji tipe untuk kendaraan rubah bentuk.

Prosedur dalam Rubah Bentuk Ganti Warna yaitu sebagai berikut:

Pemohon telah melengkapi persyaratan di Unit BPKB Polres Sleman.

Pengesahan hasil cek fisik di Samsat.

Pembayaran formulir PNPB.

Penelitian dokumen register dan penerimaan tanda terima.

Penyerahan tanda terima dilanjutkan penetapan, pembayaran pajak dan penerimaan STNK.

SAMSAT Sleman juga memiliki program layanan lain di Kantor Induk, layanan tersebut yaitu :

1. Samsat Keliling Sleman

Mulai bulan februari 2023 Samsat Keliling Sleman membuka layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor plat AB dengan format baru mengoptimalkan layanan kepada masyarakat. SAMSAT Keliling Sleman membuka layanan pada 5 lokasi di Wilayah Kabupaten Sleman, dengan menggunakan mobil Samsat yang akan diletakkan di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian. Lokasi tersebut adalah di Pasar Potrojayan, Prambanan, Pasar Jangkang Ngemplak Kalurahan Condongcatur dan di Halaman Kapanewon Gamping yang dekat dengan Pasar Gamping (Husna, 2022).

2. Samsat Night Drive Thru Sleman

Layanan Night Drive Thru sleman adalah layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang dibuka pada sore hari pukul 16.00 s/d 19.00 yang berada di Kantor Samsat. Samsat Sleman juga memiliki jenis layanan Drive Thru yang dibuka pukul 08.00-12.00 yang juga merupakan layanan unggulan pajak tahunan yang melayani wajib pajak secara langsung, dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan. Wajib pajak cukup melakukan pross pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyediakan dokumen, seperti BPKB, STNK dan KTP asli. Di SAMSAT Sleman ada dua loket layanan Drive Thru disisi kiri dan kanan gedung SAMSAT. Layanan Drive Thru sudah beroperasi sejak tahun 2018 dan Drive Thru melayani pembayarann pajak tahunan kendaraan AB. Namun untuk saat ini Drive Thru wilayah DIY masih hanya tersedia di Sleman dan Bantul (Husna, 2022).

3. E-Samsat Sleman Online

E-Samsat Sleman Online adalah layanan SAMSAT yang memiliki pola atau metode terbaru layanan yang sudah terintegrasi dengan teknologi. Dimana jenis layanan E-Samsat ini dapat diakses secara online melalui berbagai platform, seperti website resmi milik pemerintah dan lembaga daerah, aplikasi dan

pendukung aplikasi. Sehingga wajib pajak bisa melakukan cek tagihan PKB hingga membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa harus menuju ke kantor SAMSAT. Namun, memang untuk pengesahan masih diperlukan mengunjungi salah satu kantor fisik SAMSAT atau kantor SAMSAT yang harus didatangi.

Setiap daerah memiliki website dan aplikasinya masing-masing, namun ada sebuah aplikasi bernama “Signal SAMSAT Digital Nasional” yang bisa digunakan untuk masyarakat di seluruh wilayah di Indonesia. Wajib pajak bisa menggunakan aplikasi tersebut untuk mengecek bahkan membayar PKB. Sementara ini proses pengurusan yang berlaku hanya ditujukan untuk pajak 1 tahunan dan pembayarannya bisa dilakukan melalui ATM atau e-banking, sedangkan untuk pajak 5 tahunan wajib pajak perlu mengunjungi SAMSAT terdekat untuk melakukan proses pembaruan plat nomor (Husna, 2022).

#### 4. Samsat On Call

Samsat on call juga merupakan layanan unggulan pembayaran pajak tahunan dari SAMSAT Sleman dengan perjanjian, petugas SAMSAT akan datang ke Kantor, Pabrik, Padukuhan, Kelurahan maupun berbagai komunikasi masyarakat lainnya sesuai dengan perjanjian (Husna, 2022). Syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam pembayaran melalui samsat on call :

1. Melayani pajak tahunan khusus plat AB Sleman.
2. Melayani Komunitas, Pabrik, Kantor, Kalurahan dengan minimal kendaraan yang dilayani 10 unit.
3. Waktu pelaksanaan di tentukan oleh Admin Samsat On Call
4. Pembayaran secara tunai.

#### 2. Unit Layanan BPKB

Buku pemilik kendaraan Bermotor (BPKB) adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berfungsi sebagai surat bukti kepemilikan



kendaraan bermotor, bersamaan dengan pendaftaran BPKB, diberikan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

BPKB dapat disamakan dengan *certificate of ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting. BPKB juga dapat dijadikan sebagai jaminan atau tanggungan dalam pinjam-meminjam berdasarkan kepercayaan masyarakat (Husna, 2022).

Berikut ini persyaratan dalam penerbitan BPKB Baru dan pengambilan BPKB di Kantor SAMSAT yaitu:

a. Persyaratan dalam penerbitan BPKB Baru di Kantor SAMSAT yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir permohonan.
- 2) Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan:
  - a. Untuk perorangan, terdiri atas Kartu Tanda Penduduk dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain.
  - b. Untuk badan hukum, terdiri atas:
    - a) Surat kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan.
    - b) Fotocopy KTP yang berkuasa
    - c) Surat keterangan domisili
    - d) Surat izin usaha perdagangan dan nomor pokok wajib pajak yang dilegalisasi.
  - c. Untuk instansi pemerintah, terdiri atas:
    - a) Surat kuasa bermaterai cukup menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan.
    - b) Melampirkan fotocopy KTP yang diberi kuasa.
    - c) Faktur untuk BPKB.
    - d) Sertifikat Uji Tipe dan Sertifikat Registrasi Uji Tipe Ranmor (SRUT).
    - e) Sertifikat NIK dari Agen Pemegang Merek (APM), kecuali Ranmor khusus tanpa sertifikat NIK.

- f) Rekomendasi dari instansi yang berwenang dibidang penggunaan Ranmor untuk angkutan umum.
- g) Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.
  - 1. Persyaratan dalam pengambilan BPKB di Kantor SAMSAT yaitu sebagai berikut:
    - 1) Resi pengambilan BPKB.
    - 2) Fotocopy STNK baru.
    - 3) KTP asli Pemilik Kendaraan.
    - 4) KTP pengambil BPKB.
    - 5) Surat Kuasa Pengambilan BPKB. (Husna, 2022)

## **METODE**

Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif antara tim pelaksana dengan pihak Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Sleman. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi hambatan dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor serta menyusun dan mengimplementasikan strategi percepatan berbasis teknologi informasi.

## **PEMBAHASAN**

Tempat utama yang umumnya dituju untuk pengurusan pajak kendaraan adalah Kantor SAMSAT, karena memang kantor ini mengurus segala urusan yang berhubungan dengan lalu lintas.

### **1. Arsip**

Mengarsipkan atau menyusun dokumen-dokumen wajib pajak untuk disimpan sesuai dengan nomor registrasi pemilik kendaraan bermotor agar dokumen tersebut terjaga dengan baik dan aman serta tidak tercampur dengan dokumen lain, sehingga ketika dibutuhkan mudah ditemukan.

2. Drive Thru

Layanan unggulan pajak tahunan yang melayani wajib pajak secara langsung. Pada saat pembayaran, penulis meminta kepada wajib pajak untuk memberikan KTP dan STNK asli, kemudian pihak yang melayani akan mencetak pembayaran tersebut. Wajib pajak juga harus memberikan nomor telepon yang aktif untuk mengingatkan kembali atau memberikan informasi waktu pembayaran pajak sebelum jatuh tempo.

3. Penetapan

Di penetapan penulis menginput data-data tanda bukti penerimaan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor atau setoran pembayaran wajib pajak dalam daerah serta mencetak surat kehilangan STNK wajib pajak.

4. Pelayanan

Di pelayanan membantu staf-staf menyusun Proses pelayanan pembayaran kendaraan bermotor baru (BN 1) atau menerima berkas yang masuk dari dealer dan kendaraan bermotor bekas (BN 2), sekaligus tempat proses cetak ulang nota pajak dan proses berkas wajib pajak terlambat bayar.

5. Penagihan dan Pembukuan

Di penagihan dan pembukuan penulis menginput data nomor wajib pajak sesuai dengan nomor polisi yang di miliki. Hal ini bertujuan untuk memberikan pesan pengingat jatuh tempo pajak kendaraan bermotor.

6. Resepsionis

Di resepsionis penulis memberikan informasi mengenai apa yang ditanyakan oleh wajib pajak dan memberikan form survey kepada wajib pajak untuk mengisi bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima layanan pembayaran pajak dikantor.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Kabupaten Sleman sangat bermanfaat karena mendapat pengalaman, keterampilan dan pengetahuan yang belum pernah didapatkan penulis dapatkan sebelumnya.

Berdasarkan pengalamanyang dilaksanakan penulis maka kesimpulan dari pembahasan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagian administrasi di Samsat Slemantingkatkan kedisiplinan dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas.
2. Sarana dan prasarananya perlu ditingkatkan. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan terhambatnya pekerjaan. **Pemasangan QRIS** sebagai opsi pembayaran langsung di loket, Penyediaan **informasi visual** (banner dan panduan singkat) untuk mengarahkan wajib pajak ke kanal digital (e-Samsat, mobile banking, marketplace mitra), **Simulasi penggunaan aplikasi pembayaran** bersama petugas dan wajib pajak untuk mendukung alih layanan dari tunai ke non-tunai
3. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya, sehingga menyebabkan adanya tunggakan pembayaran. Solusi dengan pelayanan berbasis digital dan integrasi sistem pembayaran modern, Strategi komunikasi dan edukasi cepat kepada wajib pajak di lokasi, Pengelolaan antrean berbasis nomor dan optimalisasi waktu pelayanan, pemberian sanksi bagi terlambat pajak.

Beberapa dokumentasi kegiatan



Gambar 1. Foto bersama



Gambar 2 kegiatan

#### DAFTAR PUSTAKA

Husna, Isnaini dan Suhairi. (2022). Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Rokan Hilir Riau. *Jurnal Manajemen Akuntansi* 2 (4): 750-761.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. (2019). melalui:  
[http://samsat.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com\\_content&view=article&id=72:profil-samsat-sleman&catid=34:profil&Itemid=78](http://samsat.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=72:profil-samsat-sleman&catid=34:profil&Itemid=78). Diakses pada 10 Februari 2023

Kesamsatan Sleman. (2022). Samsat sleman melalui:  
<https://samsatsleman.com/index.php/profil-3/samsat-induk-sleman>. Diakses pada 15 Februari 2023

Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Sleman. (2020). Diakses pada 20 Februari 2023 melalui: <https://samsatsleman.jogjaprovo.go.id/>