



**“PELAKSANAAN KEGIATAN ADMINISTRASI PAJAK BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA
TIMUR JEMBER”.**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

Program Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Jember

oleh

Ario Imiarso

NIM 110803101077

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2015



**“KNOWING AND UNDERSTANDING THE IMPLEMENTATION OF THE
ADMINISTRATIVE ACTIVITIES OF MOTOR VEHICLE TITLE TRANSFER FEE ON
UPT. SERVICE REVENUE EAST JAVA PROVINCE ”**

REAL JOB PRACTICES REPORT

lent as one of condition to get Ahli Madya title

Study Program Diploma III Management Company Major Of Management

Economic Faculty University Of Jember

by

Ario Imiarso

NIM 110803101077

STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT COMPANY

MAJOR OF MANAGEMENT

ECONOMIC FACULTY

UNIVERSITY OF JEMBER

2015

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN ADMINISTRASI BEA BALIK
NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ario Imiarso

NIM : 110803101077

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

28 Agustus 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Hadi Wahyono, MM.
NIP. 195400109 198203 1 003

Drs. Adi Prasodjo, MP.
NIP.195505161987031001

Anggota,

Dra. Hj.Sudarsih, M.Si.
NIP. 196212121992012001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : ARIO IMIARSO
NIM : 110803101077
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN
ADMINISTRASI BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT.
PROPINSI JAWA TIMUR

Jember, 04 Agustus 2015

Laporan Praktek Kerja Nyata

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Drs. Sriono, M.M.
195610311986031001

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : ARIO IMIARSO
NIM : 110803101077
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN
ADMINISTRASI BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT.
DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA
TIMUR

Jember, 04 Agustus 2015

Laporan Praktek Kerja Nyata

Mengetahui Telah disetujui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Drs. Didik Pudjo M., MS.
NIP. 1961020 919860 3 001

Drs. Sriono, M.M.
NIP.19561031 198603 001

MOTTO

Permasalahan dan jalan keluar itu jaraknya, sejauh kening dan tempat sujud.

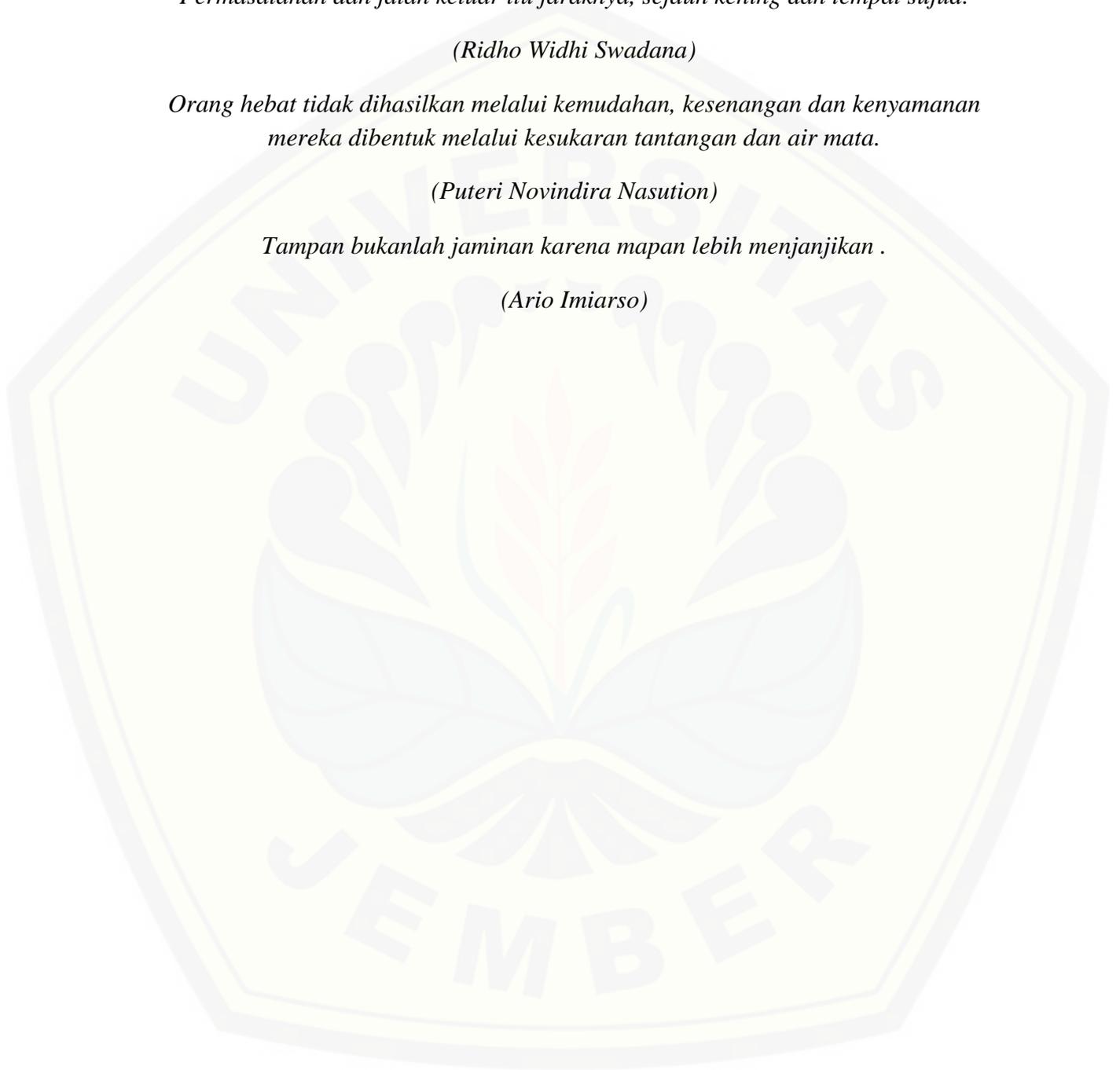
(Ridho Widhi Swadana)

Orang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan mereka dibentuk melalui kesukaran tantangan dan air mata.

(Puteri Novindira Nasution)

Tampan bukanlah jaminan karena mapan lebih menjanjikan .

(Ario Imiarso)



PERSEMBAHAN

Laporan ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu (Bpk.Imam dan Ibu Nining) tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, nasehat dan selalu mengiringi setiap langkahku dengan doa.
2. Kedua kakak saya Bagus Imiyanto dan Ayu Imiyanti yang selalu memberi motivasi, menasehati dan memberi contoh yang baik terhadap saya.
3. Kekasihku Putri Novindira Nasution yang senantiasa bersabar, dan mencurahkan kasih sayangnya serta selalu memberi semangat selama ini.
4. Almamaterku tercinta khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Teman, sahabat, saudaraku yang selalu ada setiap susah maupun senang.
6. Tungganganku si biru yang selalu setia mengantarkan langkahku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “**Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Administrasi BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada UPT.Dinas Pendapatan Propinsi Jawa - Timur** ” denganbaik.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya doa, bantuan, bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
3. Drs. Sriono M.M. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Seluruh staf dan Dosen Fakultas Ekonomi khususnya JurusanManajemen dan Program Studi D3 Manajemen Perusahaan.
5. Seluruh teman-teman FREELANCE Car Comunity yang selalu mendukung penulis dalam menyusun laporan ini
6. Ibu Endang Budihati, SE, MM selaku Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
7. Ibu Pardjumi, S.Sos, M.Si selaku Sub bagian Tata Usaha, Bapak Chusnul Hadi, SE, MM, selaku Kasi Pembayaran dan Penagihan, Mas Taufan,Mas Agus, Mas Guntur, Bapak Iman, dan Seluruh Karyawan dan karyawan UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur yang

membantu saya dalam menyusun dan melaksanakan kegiatan magang di kantor UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur sehingga berjalan lancar.

8. Teman-teman D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2011, yang telah memberi warna baru dan keceriaan dalam hidup penulis semasa kuliah.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu, atas segala bantuannya.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapatkan limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan, wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Jember, 04 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
1.4 Waktu Pelaksanaan	6
1.5 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	6
1.6 Landasan Teori	6
1.7 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan PKN.....	7

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi Pemasaran	8
2.2 Promosi	8
2.3 Pengertian Pelayanan	11
2.4 Pengertian Prosedur	14
2.5 Pajak.....	15
2.5.1 Pajak Kendaraan Bermotor.....	17

BAB 3. GAMBARAN UMUM INSTANSI

3.1 Gambaran Singkat Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	12
3.2 Visi dan Misi.....	13
3.3 Struktur Organisasi	14
3.4 Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang Masing-masing Bagian UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	15
3.5 Tugas Pokok Unit Kerja	18
3.6 Fungsi Unit Kerja	19
3.7 Kepegawaian	19
3.8 Kegiatan Pokok Yang Ada Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	21

BAB 4 HASIL PKN DAN PEMBAHASAN

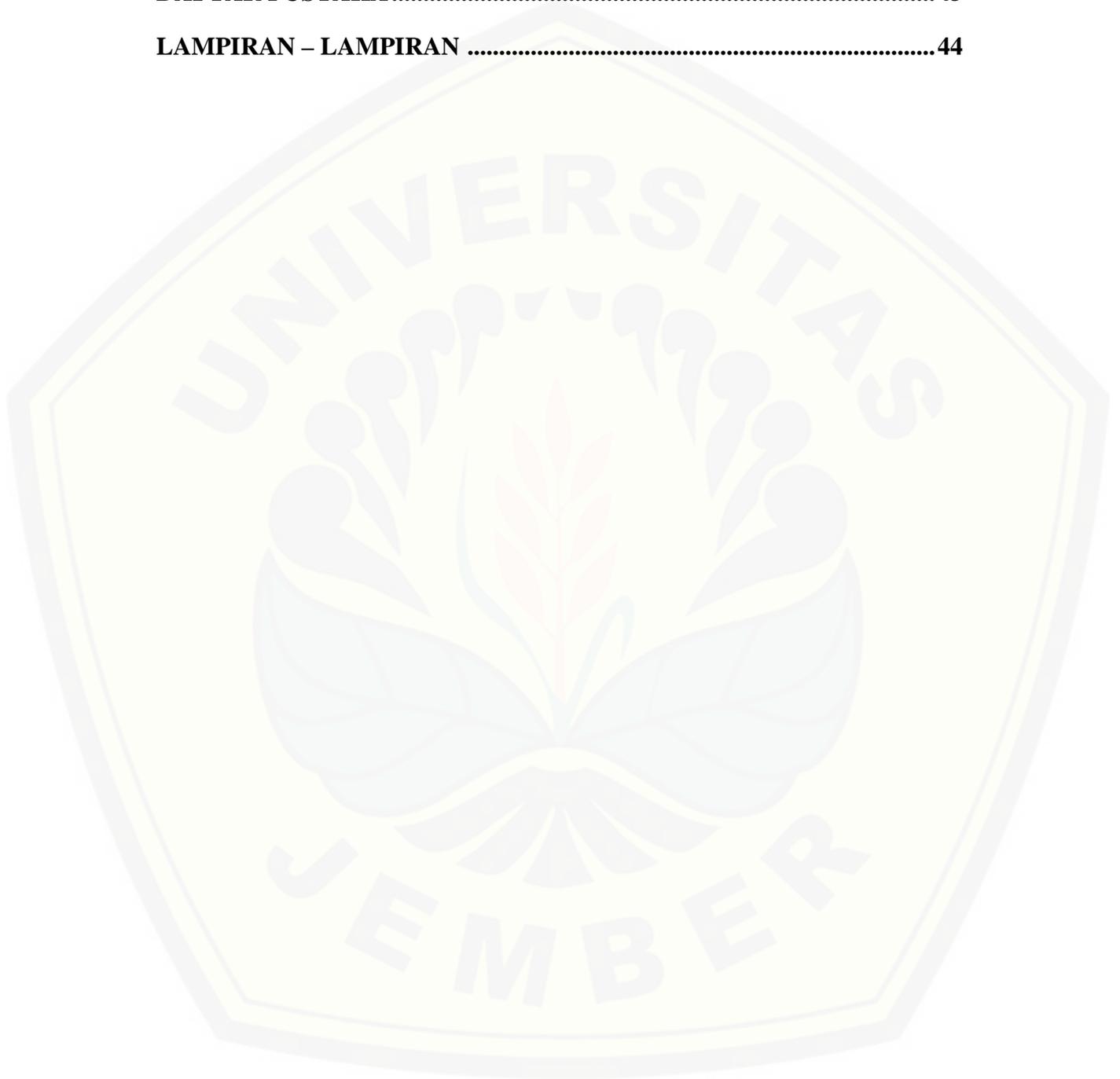
4.1 Kronologis Kegiatan Selama PKN.....	33
4.2 Hasil Pelaksanaan Kegiatan PKN Pada Dinas Pendapatan Jember	34
4.2.1 Bidang Administrasi Pemasaran	34
4.2.2 Prosedur Administrasi Bea Balik Nama	38
4.3 Pembahasan	40

BAB 5. KESIMPULAN

Kesimpulan42

DAFTAR PUSTAKA43

LAMPIRAN – LAMPIRAN44

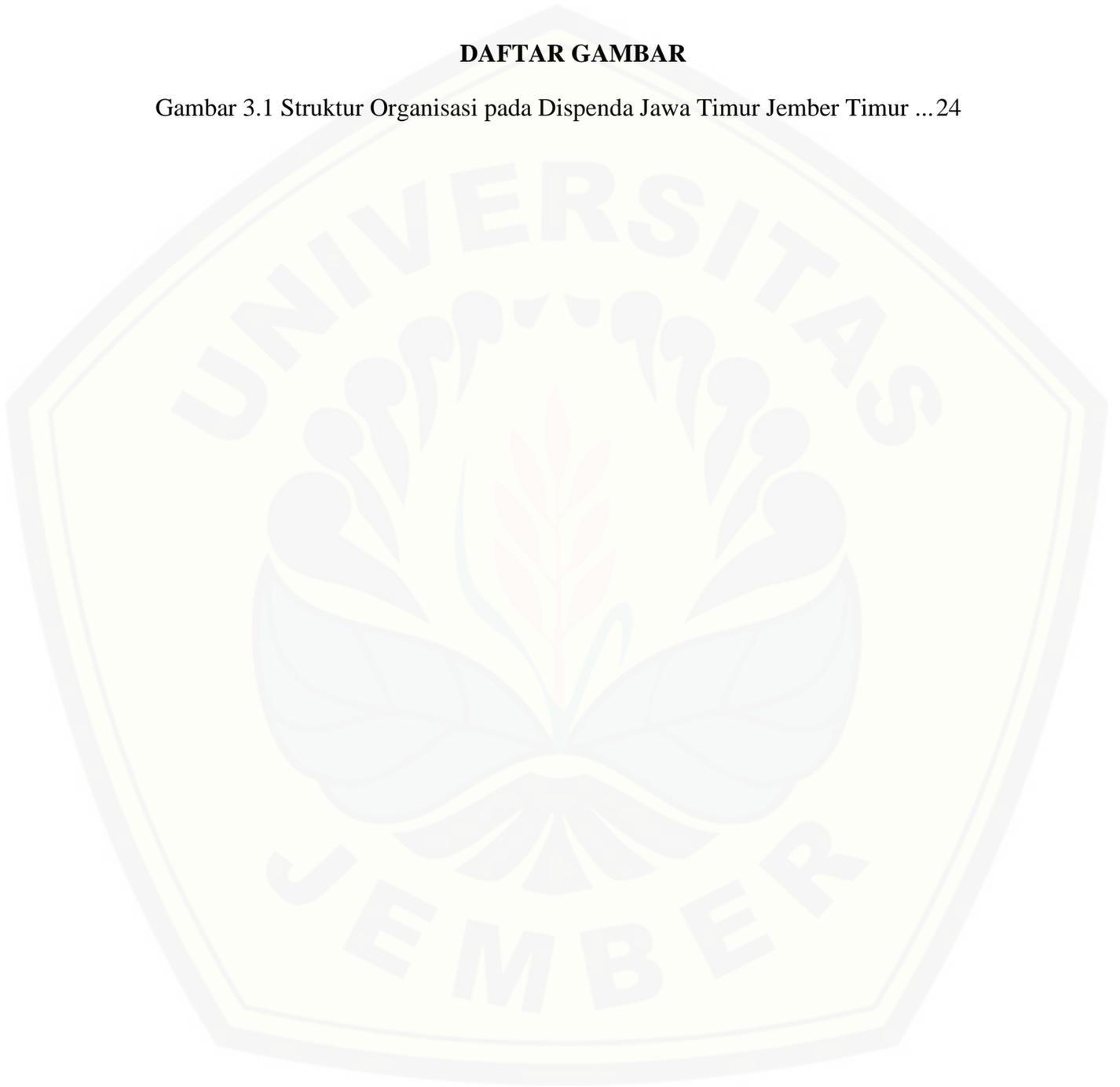


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kegiatan PKN Bidang Pemasaran Pada Dispenda Kabupaten Jember	7
Tabel 3.1 Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil pada Dispenda	30
Tabel 3.2 Daftar Nama Pegawai Honorer pada Dispenda	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada Dispenda Jawa Timur Jember Timur ...24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Permohonan Tempat PKN.....	44
Lampiran 2. Absensi PKN	45
Lampiran 3 Lanjutan. Absensi PKN	46
Lampiran 4. Surat Permohonan Tempat PKN	47
Lampiran 5. Nilai Hasil PKN.....	48
Lampiran 6. Laporan Persetujuan PKN	49
Lampiran 7. Kartu Konsultasi.....	50
Lampiran 8 Contoh BPKB	51

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Adanya peningkatan kehidupan masyarakat, ini dapat dibuktikan dengan adanya semakin tinggi tingkat konsumsi terhadap barang-barang produksi. Dengan pembangunan yang semakin meningkat sehingga diperlukan dana yang tidak sedikit jumlahnya. Maka dari itu instansi pemerintahan akan memenuhi dalam pembiayaan pembangunan ini memperoleh sumber pembiayaan baik dari luar negeri berupa pinjaman dari luar negeri.

Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur dititik beratkan pada kegiatan teknis operasional yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi ujung tombak kegiatan pelayanan pada masyarakat. Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, serta peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur Nomor : 40 Tahun 2000 Tentang Dinas Pendapatan Jawa Timur, maka UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai fungsi yaitu :

- a. Pelayanan publik, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah;
- b. Pemungutan, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pemungutan pendapatan daerah meliputi teknis administrasi dan operasional lapangan;
- c. Koordinasi, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi yang berhubungan dengan pemungutan daerah.

Sumber yang diperoleh dalam negeri merupakan berupa penjualan hasil alam dan produksi dalam negeri serta penerimaan pemerintah dari sektor pajak. Adanya kebijaksanaan dari pemerintah, maka sumber pembiayaan yang bersumber dari pembiayaan dalam negeri baik dengan ekspor komoditi serta penerimaan pemerintah yang berasal dari sektor pajak. Adapun sumber pembiayaan pembangunan yang diperoleh dari dalam negeri hendaknya digali secara intensif dan efektif serta bertanggungjawab tanpa melupakan azas keadilan

bagi masyarakat. Yang mana dalam hal ini pemerintah berperan dan bertanggungjawab masyarakat dalam keikutsertaannya dapat dilihat dari berbagai bidang pembangunan yang sangat diharapkan oleh pemerintah, salah satu peran dari masyarakat yang merupakan keikutsertaan dalam tanggungan tersebut adalah sebagai wajib pajak, yang secara sadar dan bertanggungjawab melaksanakan kewajibannya membayar pajak, baik pajak pusat maupun pajak daerah. Untuk memenuhi pembiayaan program-program pembangunan daerah, maka pemerintah daerah memperoleh sumber pendapatan daerah yang salah satunya adalah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Adapun sumber pendapatan daerah tersebut digunakan dan dimanfaatkan dalam pembiayaan pembangunan daerah dan Pajak Kendaraan Bermotor ini sangat tergantung dari seberapa banyak kendaraan bermotor yang beredar di masyarakat. Dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor ini telah melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. Persero Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam melaksanakan proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang dilakukan oleh SAMSAT terdiri dalam melakukan proses pengeluran STNK, pembayaran pajak, BBNKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Selanjutnya dalam mewujudkan tercapainya kesatuan dalam rangka wawasan nusantara serta kebijakan yang baik bagi masyarakat sekitar wilayah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara, maka pengaturan yang akan dilakukan bagi pajak kendaraan bermotor oleh daerah dilaksanakan dalam melakukan pola keterpaduan dan keseragaman secara Nasional sehingga diperlukan perkembangan teknologi semakin pesat dan diiringi perkembangan sistem perkembangan serta sistem informasi yang berbasis teknologi. Dampak dari globalisasi terasa berbagai aspek terlebih dalam bidang komputerisasi perusahaan atau organisasi telah mengakui peran komputer yang sangat membantu, terutama dalam menanggapi tuntutan era teknologi yang meningkatkan kemampuan berkomputerisasi.

Pendapatan Asli Daerah yang salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pendapatan terbesar dari sektor pajak daerah, meskipun setiap tahun target ditingkatkan Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) yang dipercaya mengelola pendapatan di Kabupaten Jember, berupaya menjadi instansi yang menerapkan transparansi akuntabilitas maupun kredibilitas dalam melayani masyarakat. Status Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember sebagai salah satu dinas yang mendukung Pendapatan Asli Daerah, berupaya untuk terus menerus mengoptimalkan seluruh kemampuan dinas agar Pendapatan Asli Daerah setiap tahun meningkat seiring tuntutan kemajuan perkembangan perekonomian di Jember.

Implementasi dari kebijakan untuk menjadi dinas yang mampu mewujudkan pendapatan yang optimal tersebut dilandasi dengan upaya pelayanan yang memuaskan masyarakat secara terus menerus selalu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia para aparat Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember serta penyederhanaan sistem dan prosedur pelayanan (pelayanan cepat, tepat dan biaya ringan) dengan tetap memperhatikan asas keadilan, pemerataan manfaat dan kemampuan masyarakat melalui peningkatan mutu pelayanan dan kualitas aparat yang tercermin dalam peningkatan disiplin kerja penyempurnaan sistem administrasi, juga meningkatkan pembinaan secara terpadu dengan instansi yang terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing unsur.

Status Direktorat Pendapatan Daerah seiring dengan proses perkembangan pembangunan di Jember ditingkatkan menjadi Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Kabupaten Jember, meski status berubah pendapatan tetap ditingkatkan targetnya. Guna meningkatkan pendapatan daerah, dirintis usaha intensifikasi dan ekstensifikasi sampai timbulnya Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap selanjutnya disingkat SAMSAT.

Salah satu inovasi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah dalam sektor perpajakan adalah didirikannya Samsat Namun dalam prakteknya, peraturan yang diberlakukan dalam masing-masing daerah berbeda, sehingga mengakibatkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maupun Bea balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB) tidak seragam. Pengurusan terhadap

kendaraan bermotor mengalami hambatan karena pemilik harus datang ke berbagai kantor untuk mengurus berbagai keperluan yang diperlukan dalam kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Untuk mengurus Pajak harus datang ke Kantor Dipenda, untuk membayar Jasa Raharja harus datang ke Kantor Perwakilan Jasa Raharja, untuk mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Buku pemilik kendaraan Bermotor (BPKB) harus datang ke Kantor Polisi. Hal ini mengakibatkan banyak waktu, tenaga dan biaya yang terbuang (Puji wahyu Sejati: 2007 / 89-95).

Pembenahan pelayanan birokrasi yang selama ini cenderung dicitrakan jelek khususnya bidang perpajakan terus menjadi masalah baik ditingkat publik atau wajib pajak maupun dilingkungan pemerintahan itu sendiri. Wajib pajak mempunyai tuntutan yang sangat kuat agar pemerintah konsisten untuk melaksanakan reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, sedangkan ditingkat pemerintahan sendiri, harus diakui pula bahwa secara legal formal pembenahan pelayanan pajak terus mendapat perhatian khusus. Untuk meningkatkan penghasilan tersebut pemerintah melakukan kebijakan-kebijakan dibidang perpajakan untuk mendukung perkembangan dan kemajuan negaranya. Pemerintah Pusat memberikan kewenangan kepada tiap-tiap daerah yaitu kepada Pemerintah Daerah untuk melakukan kebijakan-kebijakan dibidang perpajakan terhadap daerahnya dengan tujuan untuk membangun daerahnya.

Setiap pajak daerah pada pelaksanaannya telah di atur dalam peraturan daerah. Dalam peraturan daerah ini diatur semua yang menyangkut tentang subjek, objek, tarif serta bagaimana aturan pelaksanaannya. Salah satu kebijakan pemerintah dalam Undang-Undang No mor 28 Tahun 2009 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air. Dengan Undang- Undang ini pemerintah daerah akan mendapatkan pemasukan kas daerah melalui Pemungutan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air. Setiap pemilik kendaraan haruslah mengetahui tentang Bea Balik Nama ini dengan tujuan untuk memastikan keabsahan kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Dalam hal mengetahui tentang BBN ini yang terpenting adalah

bagaimana mengetahui tentang prosedur pelaksanaannya. Karena dengan mengetahui prosedur pelaksanaannya kita akan dengan mudah melaksanakan Bea Balik Nama ini. Baik kemudahan bagi wajib pajak itu sendiri maupun bagi petugas pelaksanaannya. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada UPT. Dispenda Wilayah Jember”**

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah:

- a. Untuk mengetahui sistem pelaksanaan pelayanan Pajak Sepeda motor bagian Samsat pada Dispenda Wilayah Jember.
- b. Untuk mengetahui administrasi biaya balik nama bagian Samsat pada Dispenda Wilayah Jember.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang bisa diperoleh dari kegiatan Praktek Kerja Nyata ini antara lain:

- a. Memberikan gambaran mengenai prosedur pemberian kompensasi, pelatihan dan administrasi dalam perolehan jaminan sosial tenaga kerja.
- b. Bagi mahasiswa, untuk meningkatkan, memperluas serta memantapkan pengetahuan yang dimiliki serta mengaplikasikannya dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata, sebagai pengalaman kerja.
- c. Bagi instansi yang bersangkutan merupakan sarana untuk menjembatani antara perusahaan atau instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun organisasi.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember, maka waktu Praktek Kerja Nyata adalah 4 minggu atau kurang lebih 1 bulan. Adapun pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata dimulai tanggal 2 Maret 2015 sampai dengan 31Maret 2015 dengan total jam kerja 146 jam.

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilakukan pada setiap hari kerja, dengan jam kerja sebagai berikut :

Senin – Kamis : 07.00-15.30 – Istirahat : 12.00-13.00

Juma't : 06.00-15.00 – Istirahat : 11.00-13.00

Sabtu : Libur

1.4 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Sebagai obyek pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Jember yang berlokasi di Jl. Kalimantan No. 42 Jember yaitu Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

1.5 Landasan Teori

Beberapa Landasan Teori yaitu sebagai berikut :

- a. Pengantar Manajemen
- b. Perpajakan
- c. Pedoman Praktek Komputer
- d. Manajemen Pemasaran
- e. Hukum Pajak
- f. Pedoman UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jawa Timur.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi Pemasaran

Menurut (Basu Swastha, 1998:8), pengertian administrasi pemasaran adalah suatu kegiatan merencanakan, mengarahkan, dan mengawasi *personal selling*, termasuk penarikan, pemilihan, perlengkapan penentu rute, supervisi, pembayaran dan motivasi sebagai tugas yang diberikan kepada tenaga pemasaran.

Administrasi penjualan dapat didefinisikan sebagai aktivitas kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melaksanakan interaksi untuk menciptakan, memperbaiki, mempertahankan serta mendayagunakan sumber-sumber (*personal and material*) secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi penjualan yang diterapkan oleh perusahaan dan perkembangan pada prinsip praktis, mudah dikerjakan dan dapat dijadikan sumber data atau informasi yang menunjang kegiatan atau peningkatan penjualan perusahaan.

Diperoleh pengertian bahwa administrasi penjualan termasuk salah satu proses dalam perusahaan yang mengelola kegiatan pencatatan terhadap seluruh transaksi penjualan dalam perusahaan yang dipergunakan sebagai pembuat keputusan yang berhubungan dengan semua aspek dalam perusahaan yang ingin dicapai.

Manfaat Administrasi Penjualan pada perusahaan, antara lain (Basu Swastha, 1998:83):

- a. Sebagai alat bukti
- b. Sebagai alat perhitungan, pemeriksaan dan pertanggung jawaban;
- c. Sebagai alat untuk menentukan besarnya kekayaan, kondisi keuangan dari hasil operasional perusahaan;
- d. Membantu ingatan manusia.

2.2 Promosi

Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Menurut Tjiptono (1997:219) promosi (komunikasi pemasaran) adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk, dan menggerakkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya untuk bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Promosi (komunikasi pemasaran) meliputi tiga tujuan utama yaitu menyebarkan informasi (komunikasi informatif), mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian atau menarik konsumen (komunikasi persuasif), dan mengingatkan khalayak untuk melakukan pembelian ulang (komunikasi mengingatkan kembali). Secara rinci ketiga tujuan promosi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut (Tjiptono, 1997:221).

a. Menginformasikan (*Informing*), dapat berupa:

- 1) menginformasikan pasar tentang keberadaan suatu produk baru
- 2) memperkenalkan cara pemakaian yang baru dari suatu produk
- 3) menyampaikan perubahan harga kepada pasar
- 4) menjelaskan cara kerja suatu produk
- 5) menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan
- 6) meluruskan kesan yang keliru
- 7) mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pembeli
- 8) membangun citra perusahaan

b. Membujuk pelanggan sasaran (*persuading*) untuk:

- 1) membentuk pilihan merek
- 2) mengalihkan pilihan ke merek tertentu
- 3) mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk
- 4) mendorong pembeli untuk belanja saat itu juga
- 5) mendorong pembeli menerima kunjungan wiraniaga (*salesman*)

c. Mengingat (*reminding*), dapat terdiri atas:

- 1) mengingatkan pembeli bahwa produk dibutuhkan dalam waktu dekat
- 2) mengingatkan pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk perusahaan

- 3) membuat pembeli tetap ingat walaupun tidak ada kampanye iklan
- 4) menjaga agar ingatan pertama pembeli jatuh pada produk perusahaan

Bauran promosi (*promotion mix*) merupakan kombinasi dari berbagai kegiatan promosi yang dilakukan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya. Titik berat kegiatan *promotional mix* adalah pada kemampuan untuk mengombinasikan berbagai jenis promosi tersebut agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Definisi *promotional mix* adalah kombinasi strategi yang paling baik dari variabel-variabel (peubah-peubah) periklanan, *personal selling* dan alat-alat promosi lain yang semuanya direncanakan untuk mencapai tujuan program penjualan (Swastha dan Irawan, 1997:349). Bauran promosi (*promotion mix*) secara umum terdiri dari lima sebagai berikut.

a. Penjualan Tatap Muka (*Personal selling*)

Penjualan Tatap Muka (*Personal selling*) adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian mencoba dan membelinya.

b. Iklan (*Advertizing*)

Iklan (*Advertising*) merupakan pendekatan yang menggunakan media komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai dalam suatu waktu. Ada dua bentuk utama *mass selling* yaitu periklanan dan publisitas.

c. Promosi penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan (*Sales Promotion*) adalah bentuk persuasi langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk melarung pembelian produk dengan segera dan/atau meningkatkan jumlah batang yang dibeli pelanggan. Melalui promosi penjualan, perusahaan dapat menarik pelanggan baru, mempengaruhi pelanggan untuk mencoba produk baru, mendorong pelanggan membeli lebih banyak, menyerang aktivitas promosi pesaing, meninggalkan *impulse buying* (pembelian tanpa rencana sebelumnya), atau mengupayakan kerja sama yang lebih erat dengan pengecer.

d. *Publisitas (Publicity)*

Publisitas (Publicity) merupakan upaya komunikasi yang menyeluruh dari suatu perusahaan untuk mempengaruhi persepsi, opini, keyakinan, dan sikap berbagai kelompok terhadap perusahaan tersebut. Dalam pelaksanaannya *public relations* dilakukan oleh individu kunci dari suatu perusahaan dan dapat pula dilakukan oleh suatu lembaga formal dalam bentuk biro, departemen, maupun seksi *public relations* dalam struktur organisasi.

e. *Hubungan Masyarakat (Public Relation)*

Hubungan Masyarakat (Public Relation) adalah sistem pemasaran bersifat interaktif yang memanfaatkan beberapa media iklan untuk menimbulkan respons yang terukur atau transaksi di sembarang lokasi. Dengan pemasaran langsung (*Direct Marketing*), komunikasi promosi ditujukan langsung kepada konsumen individual dengan tujuan agar pesan-pesan tersebut ditanggapi konsumen yang bersangkutan, baik melalui telepon, pos atau datang langsung ke tempat pemasar.

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan (*service*) berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian halnya pada perusahaan publik yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan yang memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Tjiptono (1997 : 61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan dari sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya

menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Ketika pelanggan mempunyai suatu urusan atau keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika pelanggan merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya jika pelanggan merasa dirugikan oleh petugas akibat pelayanan yang berbelit-belit, tidak terbuka (tidak transparan) tentang apa yang diinginkan oleh petugas itu, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2000, 16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau publik untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. H.A.S Moenir, (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2000 : 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok. Persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan dan harapan budaya masyarakat. Oleh karena itu definisi kualitas berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Suatu barang dan jasa dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien, juga memiliki teknis tertentu yang operasional. Dilihat dari sisi teknis, kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan. Oleh karena itu tujuan dari kebanyakan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi derajat atau tingkat suatu produk barang dan jasa yang mendekati komposisi atau paduan total yang dimaksud.

Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono, 1998: 4) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau tarif mutu (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989: 467). Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*preserved service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang

diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

2.4 Pengertian Prosedur

Demi kelancaran dalam melakukan kegiatan perlu disusun terlebih dahulu prosedur. Prosedur merupakan suatu urutan pekerjaan kirani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi. Dari prosedur yang ada akan timbul suatu sistem yang merupakan suatu prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan disusun sesuai skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan (W. Gerald Cole dalam Baridwan 1998 : 3).

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang" (Mulyadi, 2001:5).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa "prosedur itu adalah urutan kegiatan atau aktifitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama

Beberapa karakteristik prosedur, diantaranya adalah :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin
- c. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan

Suatu prosedur dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

- a. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
- b. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang perlunya saja.

- c. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing- masing.

Prosedur merupakan suatu rangkaian kegiatan dan yang biasanya melibatkan beberapa orang untuk mendapatkan keseragaman dalam melakukan transaksi yang terjadi. Melalui prosedur data tersebut, dikumpulkan, dan disampaikan kepada yang memerlukan.

2.5 Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Lebih lanjut dikemukakan mengenai istilah-istilah di dalam perpajakan, antara lain :

- a. Wajib Pajak (WP), adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.
- b. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi yang sejenis, lembaga, bentuk usaha tetap, dan bentuk badan lainnya.
- c. Masa pajak adalah jangka waktu yang lamanya sama dengan 1 (satu) bulan takwim atau jangka waktu lain yang ditetapkan dengan keputusan menteri

keuangan paling lama 3 (tiga) bulan takwim.

- d. Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun takwim kecuali bila Wajib Pajak menggunakan tahun buku yang tidak sama dengan tahun takwim.
- e. Bagian Tahun Pajak adalah bagian dari jangka waktu 1 (satu) Tahun Pajak.
- f. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam masa pajak, dalam tahun pajak atau bagian tahun pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Penanggung pajak adalah orang pribadi atau badan yang bertanggung jawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak dan memenuhi kewajiban Wajib Pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- h. Surat paksa atau Surat Tagihan Pajak adalah surat perintah untuk membayar utang pajak dan biaya penagihan pajak sesuai dengan UU No. 19 Tahun 1997 tentang penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2000

Dengan demikian dapat dipahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara. Fungsi pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo, 2003: 1) dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Fungsi Budgetair, yaitu Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b) Fungsi mengatur, yaitu Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pada dasarnya, pajak itu memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas. Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang salah satu tujuannya yaitu digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas. Jenis pajak dikelompokkan kedalam tiga kriteria pajak, yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

a. Menurut golongannya :

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

b. Menurut sifatnya

- 1) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak
- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas :
 - a) Pajak Propinsi, contoh Pajak Kendaraan Bermotor dan kendaraan diatas air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b) Pajak Kabupaten/Kota, Contoh : Pajak, Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang dapat dilihat berdasarkan fungsinya dan kriteria pajak. Seluruh warga negara yang menjadi wajib pajak mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa salah satu jenis pajak berdasarkan lembaga pemungut adalah pajak daerah. Pajak daerah sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pajak kendaraan bermotor juga turut menentukan keberlangsungan pembangunan daerah.

2.5.1 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan Bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk

mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Contoh Alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin giling, buldozer, loader, forklift, dumptruck, traktor, dan lain sebagainya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan bermotor lima tahun an.

- a. Pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap satu tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah dengan pengesahan pada Surat tanda Nomor Kendaraan (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat (2) dengan melengkapi persyaratan sebagai berikut :
 - 1) Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy
 - 2) Surat pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBNKB dan SWDKLLJ).
 - 3) STNK asli dan foto copy. d. BPKB asli dan foto copy.
 - 4) Bukti PKB/BBNKB, SWDKLLJ, dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya.
- b. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan, yaitu sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan :
 - 1) Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto coy
 - 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang lama atau surat

keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor tersebut.

- 3) Salinan tanda jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya.
- 4) Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya.
- 5) Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut
- 6) Kalau ada perubahan baik pemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk, harus dilengkapi dengan BPKB.

Selain pajak kendaraan bermotor, jenis pajak propinsi yang lain mengenai kendaraan bermotor yang menjadi wewenang Kantor Samsat Kota Jember yaitu Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau disingkat BBN-KB. BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha (<http://pajakindonesia.wordpress.com>)Wikipedia,2015.

BBN-KB terdiri dari dua jenis yaitu untuk kendaraan bermotor baru (BBN-KB I) dan untuk kendaraan bermotor bekas/*second* (BBN-KB II). BBN-KB I merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor baru sebagai akibat perjanjian dua pihak. BBN-KB II merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor bekas (*second*) sebagai akibat perjanjian jual – beli kedua pihak.

Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBNKB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru dibeli atau dimiliki. Dengan demikian “kreatifitas” kebijakan insentif perpajakan juga bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikan

kendaraannya (<http://www.pajakonline.com>)Wikipedia,2015.

Pengenaan BBN-KB ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif Pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan katagori sebagai berikut. (<http://organisasi.org>).

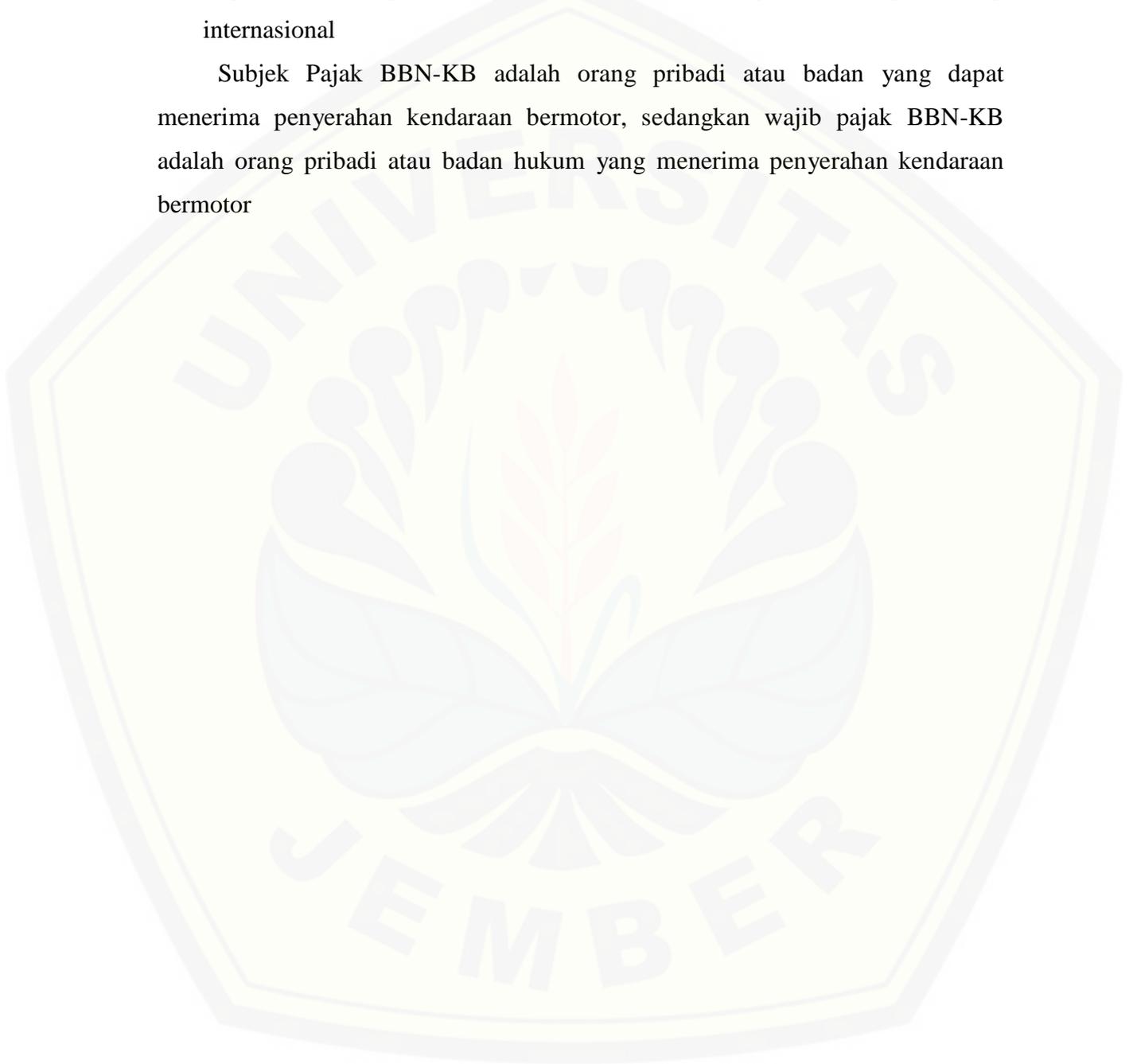
- a. 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama
- b. 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama.
- c. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya.
- c. 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya. e. 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya.
- d. 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya.
- e. 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan. h. 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan.
- f. 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan.

Dasar Pengenaan BBN-KB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum (HPU) atas suatu kendaraan bermotor. Dasar pengenaan BBN-KB ditetapkan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Adapun Rumus menghitung BBN-KB adalah $HPU \times \text{Dasar Pengenaan Pajak}$. Untuk tahun pembuatan lebih baru, nilai jualnya ditetapkan dengan penambahan 5% setiap tahun dari nilai jual tahun sebelumnya. Untuk tahun pembuatan lebih tua, nilai jualnya ditetapkan berdasarkan nilai jual tahun pembuatan terakhir dengan penurunan 5% setiap tahun dengan maksimal penurunan 5 tingkat atau disesuaikan dengan HPU yang berlaku. (<http://pajakindonesia.wordpress.com>)Wikipedia, 2015.

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya. Sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah, dijelaskan bahwa objek BBN-KB adalah penyerahan kendaraan bermotor, termasuk penyerahan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali :

- a. Untuk dipakai sendiri oleh orang yang bersangkutan
- b. Untuk diperdagangkan
- c. Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia
- d. Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertarap internasional

Subjek Pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan bermotor



BAB 3. GAMBARAN UMUM DINAS PENDAPATAN DAERAH JEMBER

3.1 Gambaran Singkat Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Pada tahun 1962 merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur. Gubernur Jawa Timur mengeluarkan SK No.Des/451/G128 tertanggal 28 maret 1962 dibentuklah Dinas Pajak Daerah Tingkat I Jawa Timur. Namun berdasarkan SK Gubernur Jawa Timur No.Des/1205/G110/ tertanggal 26 September 1962 pembentukan Dinas Pajak tersebut baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962. Kemudian sejak 11 Juni 1971 Dinas Pajak ini berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur. Untuk Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Jawa Timur di Jember yang sekarang berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Jawa Timur Jember yang selanjutnya disebut UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur yang dibentuk pada tahun 1978.

Sesuai dengan Undang-undang No. 5 Tahun 1974, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 303 Tahun 1977, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. KUPD/7/739-26, dan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Timur tanggal 29 November 1978 No. 8 Tahun 1978, Kantor Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai wilayah kerja seluruh kabupaten Daerah tingkat II Jember dan Kota Administratif Jember. UPT Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur pada Kabupaten Jember dibagi menjadi 2 wilayah kerja sesuai dengan Peraturan Propinsi Jawa Timur No. 2 Tahun 1983 yaitu :

- a. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Barat dengan wilayah kerja operasional meliputi 17 Kecamatan;
- b. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur dengan wilayah kerja operasional meliputi 14 Kecamatan.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dispenda Propinsi Jawa Timur tanggal 1 Agustus 2001 No. 35 Tahun 2001 bahwa pembagian wilayah kerja UPT. Dinas

Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur berubah menjadi sebagai berikut :

- a. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Kabupaten I dengan wilayah kerja operasional meliputi 17 Kecamatan yaitu : Rambipuji, Sukorambi, Panti, Jenggawah, Ajung, Balung, Ambulu, Wuluhan, Tanggul, Semboro, Sumber Baru, Bangsal Sari, Kencong, Jombang, Gumuk Mas, Puger dan Umbul Sari;
- b. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Kabupaten II dengan wilayah operasional meliputi 15 Kecamatan yaitu: Sumpalsari, Patrang, Kaliwates, Arjasa, Jelbuk, Sukowono, Pakusari, Kalisat, Sumber Jambe, Ledok Ombo, Mayang, Silo, Tempurejo, Umbulsari.

3.2 Visi dan Misi

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur memiliki Visi yaitu : “Terdepan dalam pengelolaan pendapatan daerah dan dibanggakan dalam pelayanan publik”.

b. Misi.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur adalah :

- 1) Bidang Pelayanan Publik, yaitu mewujudkan pelayanan publik yang baik, terpercaya, dan transparan; dan berkelanjutan;
- 2) Bidang Kelembagaan, yaitu mewujudkan SDM Aparatur yang potensial, integritas tinggi, dan profesional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi;
- 3) Bidang Pendapatan Daerah, yaitu mengembangkan kebijakan Pendapatan Daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan. Untuk memudahkan pelaksanaan pada setiap pekerjaan harus dapat diketahui dengan jelas dan tepat batasan-batasan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan. Batasan-batasan tersebut dapat ditunjukkan dengan struktur organisasi yang diberikan (Sutarto, 1993 : 12). Bentuk bagan organisasi yang digunakan di UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur adalah bentuk organisasi garis dan staf (lihat Gambar 3.1) :



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

3.4 Tugas dan Tanggung jawab masing-masing bagian UPT.Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian :

a. Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur :

- 1) Memimpin pelaksanaan tugas UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
- 2) Bertanggung jawab kepada kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
- 3) Menyusun rencana kerja anggaran UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
- 4) Melakukan koordinasi dengan kantor bersama SAMSAT dan instansi terkait;
- 5) Mengkoordinasi, membimbing dan membina kepala seksi.

b. Kasub. Bagian Tata Usaha :

- 1) Menyediakan, mengelola, dan merawat perlengkapan kantor;
- 2) Mengelola administrasi keuangan;
- 3) Mengelola urusan surat menyurat, kearsipan dan urusan rumah tangga;
- 4) Mengelola perpustakaan;
- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
- 6) Menyelenggarakan administrasi kepegawaian.

c. Kasi Pelayanan dan Informasi :

- 1) Melakukan pelayanan pemungutan pajak, retribusi, dan pendapatan lainnya;
- 2) Menyebarluaskan pengumuman, brosur, atau pamflet kepada pihak wajib pajak;
- 3) Menerima dan meneliti pengajuan permohonan pelunasan, pembayaran, pajak, retribusi, dan pendapatan lain-lain;
- 4) Menyampaikan informasi pemungutan pajak, retribusi, dan pemungutan daerah lainnya kepada masyarakat melalui penyuluhan dan media cetak dan elektronik.

- 5) Menyampaikan data obyek atau subyek pajak, retribusi dan pendapatan lain-lain ke seksi penagihan dan Dinas Luar sebagai bahan pengecekan lapangan;
 - 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
 - 7) Membuat ikhtisar bulanan.
- d. Kasi Pendaptan dan Pendaftaran :
- 1) Melakukan pengecekan, penelitian, data obyek atau subyek pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
 - 2) Menerbitkan dan meregister Surat Tegoran, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), dan Surat Peringatan;
 - 3) Melaksanakan pendaptan obyek dan subyek pajak, retribusi, dan pendapatan lainnya;
 - 4) Menyiapkan dan meregister Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, retribusi, dan pungutan lainnya beserta kelengkapannya dari wajib bayar.
 - 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
- e. Kasi Penetapan :
- 1) Melaksanakan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
 - 2) Melaksanakan pengurangan atau penghapusan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
 - 3) Merencanakan penggunaan register penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
 - 4) Merencanakan penerimaan dan perubahan penerimaan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 - 5) Menyampaikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan baerkaitan dengan pengajuan permohonan keberatan dan restitusi
 - 6) Meneliti pengaduan dan pengajuan permohonan keberatan serta restitusi (pengambilan kelebihan pembayaran) pajak, retribusi dan pungutan lainnya;

- 7) Pengiriman pengajuan restitusi kelengkapan persyaratan ke Dinas Pendapatan;
- 8) Membuat ikhtisar bulanan;
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

f. Kasi Pembayaran dan Pelunasan :

- 1) Menerima pembayaran dengan Giro Bilyet;
- 2) Membukukan dan melaporkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) ke Dinas Pendapatan;
- 3) Menerima, membukukan dan menghimpun berkas lunas dari seksi penagihan dan dinas luar;
- 4) Menerima laporan penerimaan dari Dinas Penghasil;
- 5) Menerima laporan ikhtisar bulanan I dari seksi penetapan dan membuat laporan ikhtisar bulanan II;
- 6) Menerima, meneliti tindakan bukti pembayaran dari Bendaharawan Khusus Penerimaan (BKP) dan membukukan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berdasarkan tindakan bukti pembayaran;
- 7) Merinci dan membukukan pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya berdasarkan tahun dan jenis penerimaan pada buku spesifikasi dan merinci penerimaan Dinas berdasarkan ikhtisar bulanan II;
- 8) Mengirimkan tindakan bukti tanda pembayaran dan daftar penyetoran ke seksi penagihan dan Dinas Luar (DL) dengan daftar pengantar;
- 9) Menerbitkan Surat Keterangan Fiskal atau Surat Keterangan Perlunasan Pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
- 10) Melakukan pencocokan penerimaan dari Dinas penghasil dengan laporan bulanan;
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

g. Kasi Penagihan dan Dinas Luar:

- 1) Menerima dan meregister tindasan penetapan tanda bukti pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya dari seksi pembayaran dan perlunasan;
- 2) Membukukan dan meregister penetapan lunas dan tunggakan pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
- 3) Menerima dan meregister Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, retribusi dan pungutan lainnya untuk disampaikan kepada wajib bayar;
- 4) Menerima dan meregister data obyek atau subyek pajak, retribusi, dan pungutan lainnya sebagai bahan pengecekan lapangan yang berkaitan dengan permohonan keberatan dan laporan pengaduan masyarakat lainnya;
- 5) Mengkoordinasi kegiatan Dinas Luar meliputi pengecekan, peninjauan obyek atau subyek pungutan, penyampaian SPT, Surat Tegoran, SKPDKB, SKPDBT, Surat Peringatan atau lainnya yang berkaitan dengan pungutan pajak, retribusi, dan pungutan lainnya;
- 6) Menerima dan meregister tindakan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya dari seksi penetapan;
- 7) Melakukan penempelan tindasan penetapan dengan tindasan tanda bukti pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya;
- 8) Mengirimkan berkas ke seksi pembukuan dan pelaporan;
- 9) Membukukan dan melaporkan hasil ke Dinas Luar;
- 10) Menerima dan meregister surat teguran SKPDKB, SKPDBT dan surat peringatan untuk disampaikan kepada wajib bayar;
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

3.5 Tugas Pokok Unit Kerja

Sebagai salah satu perangkat Pemerintahan Jawa Timur secara singkat dapat digambarkan perihal tugas pokok adalah melaksanakan panggilan dan pengumpulan Pendataan Asli Daerah (PAD) berupa pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak

pengambilan dan Pemanfaatan Air Tanah dan Air Permukaan (P3ABT&AP) serta tugas koordinasi administrasi di bidang pungutan pendapatan lain-lain Propinsi Jawa Timur yang ada di Jember. Disamping itu, juga melakukan koordinasi bimbingan administrasi kepada Daerah Kabupaten serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Pelaksanaan tugas pokok tersebut diandasi peraturan-peraturan daerah serta petunjuk pelaksanaannya. Dalam mencapai keberhasilan tugas tersebut perlu ditingkatkan kerjasama dan koordinasi yang baik antara sesama pegawai.

3.6 Fungsi Unit Kerja

Adapun fungsi unit kerja meliputi :

- a. Perencanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam menyusun rencana pengelolaan dan penerimaan kas dari objek-objek PKB, BBNKB, P3ABT & AP;
- b. Pelaksanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam penyelenggaraan pemungutan dan pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta menyetorkannya ke kas Daerah Propinsi Jawa Timur melalui BPD atau bank Jatim;
- c. Administrasi, meliputi segala usaha perbaikan dan kegiatan di bidang tata usaha, perpajakan dan kepegawaian, perlengkapan, dan keuangan;
- d. Pembinaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam penyuluhan atau motivasi pada masyarakat ke arah peningkatan pelayanan kepada masyarakat;
- e. Pengawasan, meliputi segala usaha kegiatan yang bersifat pengamanan teknis dari tugas-tugas yang dilaksanakan oleh bawahan masing-masing.

3.7 Kepegawaian

Untuk menjalankan suatu pekerjaan dalam sebuah instansi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dibutuhkan tenaga kerja untuk membantu melaksanakan kegiatan tersebut. Demikian juga dengan UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur wilayah Jember Timur untuk melaksanakan tugas-tugas UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

mempunyai pegawai sebanyak 44 orang yang terdiri dari 22 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 22 Pegawai Honorer. Berikut merupakan daftar nama-nama pegawai yang ada pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur Tahun 2015 yaitu :

Tabel 3.1 : Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil dan Jabatan pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

No	Nama	Jabatan
1.	Endang Budihati, SE, MM	KA. UPT
2.	Pardjumi, S.Sos, M.Si	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3.	Chusnul Hadi, SE, MM	Kasi Pembayaran dan Penagihan
4.	Herman Tjatur Prasetya, S. Sos, MM	Kasi Pendataan dan Penetapan
5.	Yuslam, SE	Adpel KB. Samsat dr. Soebandi
6.	Sasanti, S. Sos	Pembuat Daftar Gaji
7.	Fatchur Rochman	Adpel KB. Samsat Teratai
8.	Mokh. Safi'i	Kasir UPT
9.	Ayudha Haksari, SE	Opdat UPT
10.	Fuad Usman, A.Md	Opsys
11.	Taufan Koesbiantoro Wibowo	Juru Sita Pajak Daerah
12.	Bambang Widya Prabowo	Pengurus Barang
13.	Winarsih	Bendahara Penerimaan pembantu
14.	Sulistyawati	Bendahara Pengeluaran Pembantu
15.	Iman Hidayat	Juru Sita Pajak Daerah
16.	Indah Kustianingsih	Kasir Samsat Keliling dr. Soebandi
17.	Ach. Qusyairi	Kasir Samsat Keliling Teratai
18.	Linda Yuni Wulandari	Kasir Drive Thru
19.	Umar	Petugas Fiskal KB. Samsat Teratai
20.	Kusnadi	Petugas Penetapan KB. Samsat dr. Soebandi
21.	Juriat	Kasir KB. Samsat Teratai
22.	Syamsul Anwar	Kasir Samsat Kelling dr. Soebandi

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur
Maret 2015

Tabel 3.2 : Daftar Nama Pegawai Honorer dan Jabatan pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Dedy Efridiansyah, S.Kom	Opdat
2.	Catur Ngesti Waluyo, S.Kom	Opdat
3.	Lailatul Amaraoh S.Kom	Opdat
4.	Yuli Sulistiyowati, SE	Pemandu
5.	Yosef Slamet Ariyanto	Opdat
6.	Agil Rustiawan	Opdat
7.	M. Yusuf Al Amin	Opdat
8.	Bintang Nugraha Hadi, SH	Opdat
9.	Galih Biliantara Utama	Keamanan
10.	Hendra Susanto	Keamanan
11.	Ifan Hariyadi	Keamanan
12.	Nurrachmad Wahyu Tede	Keamanan
13.	Guntur Sopan Prayugo	Keamanan
14.	Risqi Fitriyanto	Keamanan
15.	Andi Purwanto	Keamanan
16.	Ahmad Rifai	Keamanan
17.	Hernanda Tri Sayogi	Keamanan
18.	Agus Subiantoro	Keamanan
19.	Endi Hendra Saputra	Keamanan
20.	Khairul Agus Zaman	Keamanan
21.	Budy Hariyanto	Keamanan
22.	Heri Sasmito	Keamanan

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

3.8 Kegiatan Pokok yang ada pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai 3 kegiatan pokok yang saling berkaitan yaitu :

- a. Pemungutan, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pemungutan pendapatan daerah meliputi teknis administrasi dan operasional lapangan. Contoh :
 - 1) Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
 - 2) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (BBKB);
 - 3) Pemungutan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT&AP);

- 4) Retribusi Tempat Lelang Kayu Hasil Hutan (RTLKHH).
- b. Pelayanan publik, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah. Berikut jenis-jenis pelayanan publik yaitu :
 - 1) Pelayanan pendaftaran kendaraan baru;
 - 2) Pelayanan bea balik nama dan mutasi kendaraan bermotor.
- c. Koordinasi, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah. dalam hal ini, UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur nerkoordinasi dengan beberapa instansi yaitu, Kepolisian Repbulik Indonesia dan asuransi Jasa Raharja.

3.9 Kegiatan Bagian BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada UPT.DISPENDA

1. Mencocokkan BBKB Dengan KTP Asli Pemilik
2. Melakukan Cek Fisik Kendaraan
3. Memberi Formulir Blanko Pendaftaran Balik Nama Kendaraan
4. Mengentri Data
5. Memberikan Pengantar Pembayaran Biaya Balik Nama

BAB 4. HASIL PKN

4.1 Pelaksanaan Administrasi BEA Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada UPT.DISPENDA

Pelaksanaan PKN ini dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah yang terletak di jalan Kalimantan No.42 Jember. Dinas Pendapatan Daerah merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasa pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat.

Hari pertama pelaksanaan PKN ini, kami selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi yang sedang mengikuti program ini diterima oleh Bapak Kepala Cabang Dinas Pendapatan Daerah Bpk.Chusnul Hadi, SE, MM dan selanjutnya mendapatkan pengarahan oleh para karyawan Dinas Pendapatan Daerah cabang Jember. Selain itu pembimbing juga memberi kesempatan kepada peserta PKN untuk berkenalan kepada seluruh karyawan.

Secara umum dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan PKN ini dimulai pada tanggal 2 Maret 2015 sampai dengan 31 Maret 2015. Setiap Senin sampai dengan hari Jumat, mahasiswa dan karyawan masuk pada pukul 07.00 WIB sampai 15.30 WIB. Sedangkan untuk hari Sabtu dan hari Minggu serta hari libur Nasional pelaksanaan PKN diliburkan. PKN yang dilakukan dikantor Dinas Pendapatan Daerah cabang Jember ini juga membuat semacam kebijakan bagi para mahasiswa, yaitu setiap satu minggu peserta PKN ini akan di-rolling dari satu seksi ke seksi yang lain. Seksi yang terdapat didalam Dinas Pendapatan Daerah cabang Jember adalah sebagai berikut :

- a. Seksi Pemasaran.
- b. Seksi Keuangan.
- c. Seksi Jaminan.

Rolling yang diadakan tiap seminggu sekali ini dimaksudkan agar peserta magang dapat mengetahui tugas-tugas dari tiap seksi, sehingga wawasan yang didapat setelah program PKN ini selesai dapat bertambah dan bermanfaat baik bagi mahasiswa maupun bagi almamater.

4.2 Tugas – Tugas Saat Melakukan PKN

Kegiatan PKN mahasiswa difokuskan kepada kedua fungsi manajemen perusahaan Dinas Pendapatan Jember yaitu bidang pemasaran dan bidang sumber daya manusia. Kegiatan PKN di bidang pelayanan lebih diimplementasikan pada pelayanan yang berkualitas yaitu menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Perlu diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan PKN pada bidang pelayanan lebih dominan memberikan kegiatan praktek lapangan bagi perusahaan. Persentase kegiatan praktek lapangan diperkirakan sebesar 65%, kegiatan konsultasi pelayanan sebesar 10%, dan observasi/pengamatan objek sebesar 25%. Sedangkan pelaksanaan kegiatan PKN pada bidang SDM lebih dominan memberikan jasa pelatihan bagi karyawan. Persentase kegiatan pelatihan dan konsultasi karyawan diperkirakan sebesar 50%, analisis sistem kompensasi sebesar 25%, dan praktek lapangan sebesar 25%. Praktek lapangan merupakan kegiatan PKN yang paling dominan pada bidang pelayanan karena pihak manajemen Dinas Pendapatan Jember Jember lebih membutuhkan aktivitas kegiatan tersebut dari peran PKN mahasiswa. Pihak manajemen juga menerima partisipasi kegiatan PKN dalam hal memberikan berbagai pelatihan bagi karyawan supaya prestasi kinerja meningkat. Dengan demikian hasil dari pelaksanaan kegiatan PKN pada bidang pemasaran dijelaskan berikut ini.

4.2.1 Membantu Mengentri Data

Kegiatan utama yang dilakukan pada bagian administrasi ini adalah mentransfer data-data pemasaran menjadi *file-file* perusahaan. Sedangkan tugas-tugas yang didelegasikan dalam kegiatan PKN ini adalah mengagendakan formulir Jamsostek, merekap rincian penerimaan iuran dan menyimpan dalam almari *file* dan mengkoreksi pemberitahuan saldo Jaminan Hari Tua .

Selama melaksanakan program PKN, penempatan dilakukan pada bagian operasional, lebih tepatnya diperbantukan pada bidang Entry Data Operasional. Tugas utama Entry Data Operasional adalah memeriksa kebenaran data perusahaan yang diserahkan pada Dinas Pendapatan Jember dan menentukan besarnya pajak yang dikenakan.

Ada beberapa tugas yang didelegasikan dalam pelaksanaan PKN. Tugas-tugas utama yang diberikan adalah Membantu mengkomunikasikan proses adminitrasi pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Proses implementasi kebijakan berjalan baik apabila komunikasi yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Jember dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan Dispenda Wilayah Jember adalah terwujudnya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Kabupaten Jember melalui pelayanan yang profesional.

Karena itu, untuk mencapai tujuan Dispenda Wilayah Jember salah satunya dengan komunikasi yang baik antara aparatur dengan masyarakat maupun aparatur dengan aparatur lainnya. Terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh Dispenda Wilayah Jember melalui Pelayanan Samsat yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik yang profesional dibidangnya.

Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Jember ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat. Keberhasilan produk kebijakan dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran yang dicapai. Penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat yaitu pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui petugas pelayanan yang telah disediakan. Penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang berbasis *data base* yang didalamnya terdapat informasi alur pelayanan, informasi produk pembayaran pajak, jenis persyaratan dan lain-lainnya. Penyampaian informasi pembayaran pajak kendaraan melalui jaringan komputerisasi di Dispenda Wilayah Jember di namakan Pelayanan Samsat, jika ingin mengetahui lebih jelas tentang pelayanan Samsat

Pelayanan Samsat merupakan penyampaian informasi yang cukup berguna dan bermanfaat, dengan adanya Pelayanan Samsat dapat membantu masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ . Persyaratan dan langkah- langkah masyarakat untuk melakukan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ sudah

tersedia didalam Pelayanan Samsat, masyarakat tinggal membawa persyaratan-persyaratan yang harus di bawah seperti KTP sesuai nama yang ada pada STNK, PKB dan SWDKLLJ dan kendaraannya.

Masyarakat bisa melihat proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ secara langsung di Pelayanan Samsat, karena Pelayanan Samsat cukup mudah untuk digunakan. Pelayanan Samsat memberikan kemudahan terhadap masyarakat, mengingat kurangnya kesiapan masyarakat untuk menggunakan fasilitas teknologi komputerisasi. Karena itu, Dispenda Wilayah Jember membuat dan mendesain Pelayanan Samsat dengan cukup mudah untuk digunakan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Jember cukup dimengerti oleh sebagian masyarakat Kabupaten Jember, pihak pelaksana pelayanan di Dispenda Wilayah Jember memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai tujuan dari Pelayanan Samsat tersebut. Tujuan implementasi Pelayanan Samsat yaitu untuk meningkatkan pelayanan di bidang pengesahan STNK, pembayaram PKB dan SWDKLLJ serta mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan, karena urusan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ membutuhkan cara kerja yang cepat atau tidak berbelit-belit, tepat terhadap sasaran yang akan di capai dan akurat.

Proses penyampaian informasi melalui Pelayanan Samsat dilakukan di Dispenda Wilayah Jember, untuk mempermudah dalam menyelesaikan kepentingan masyarakat dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kebijakan ini diambil agar penyampaian informasi tentang Pelayanan Samsat di Dispenda Wilayah Jember, diketahui seluruh elemen masyarakat yang akan mendaftarkan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat salah satunya dengan terlaksananya Pelayanan Samsat, tujuan yang di capai untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yaitu agar terciptanya tertib administrasi. Karena itu, keberadaan Pelayanan Samsat sudah tidak diragukan lagi dan tentunya

dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat juga harus sesuai berdasarkan peraturan-peraturan yang ada sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Dispenda Wilayah Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan yang terbaik, maka diperlukan landasan hukum untuk memberikan pelayanan tersebut. Berdasarkan peraturan yang berlaku, tata cara maupun prosedur pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang sudah ada selanjutnya dijadikan pedoman pelayanan. Kejelasan landasan hukum dalam proses pelayanan ditetapkan dasar hukumnya

Dispenda Wilayah Jember dalam mengimplementasikan Pelayanan Samsat diwujudkan melalui adanya komponen yang berupa aplikasi informasi tentang pembayaran pajak kendaraan. Sekaligus meningkatkan respon masyarakat terhadap keberadaan Dispenda Wilayah Jember sebagai penyelenggara pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dispenda Wilayah Jember dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Samsat berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat tersebut. Pelayanan Samsat dimaksudkan untuk memberikan pelayanan di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Pelayanan Samsat ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan bermanfaat. Manfaat yang diperoleh dengan adanya Pelayanan Samsat ini antara lain: *pertama*, masyarakat merasa mudah dalam pengurusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. *Kedua*, pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat diselenggarakan dengan lebih merata dan dapat menjangkau seluruh masyarakat khususnya di Kabupaten Jember.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat di Dispenda Wilayah Jember yang semakin baik menjadi tugas pemerintah, untuk terus diupayakan dengan kemampuan dan keterbatasan sumberdaya yang dimiliki, guna merespon berbagai perubahan, tuntutan yang terus tumbuh dan berkembang dalam

masyarakat. Pelaksanakan Pelayanan Samsat di Dispenda Wilayah Jember , sudah konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adanya peraturan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ telah mendorong aparatur Dispenda Wilayah Kabupaten Jember untuk tidak melanggar dari ketentuan-ketentuan yang berlaku

Aparatur Dispenda Wilayah Jember tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan juga konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari konsistensi yang dilakukan oleh Dispenda Wilayah Jember adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Mempermudah dalam pemberian pelayanan yang tadinya berbelit- belit menjadi mudah, transparan dan profesional dari segi pelayanan kepada masyarakat.

4.2.2 Prosedur Administrasi Bea Balik Nama

Pemerintah Daerah Dalam menjalankan Tugas Pokoknya Sebagai Pelayanan Pemerintahan Bertujuan Untuk Mewujudkan Masyarakat Adil Adil Dan Makmur. Dimana Dalam Pelaksanaannya Memerlukan Dana yang cukup besar untuk itu Pemerintah Daerah Berupaya Dalam meningkatkan sumber – sumber Penerimaan Daerah. Sumber – sumber Penerimaan daerah diatur Menurut undang – undang nomer 22 tahun 1999 pasal 79

Syarat-syarat kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi, yaitu :

- a. STNK (asli)
 - b. BPKB (asli)
 - c. KTP (asli)
 - d. Kwitansi pembelian kendaraan (asli, dan ber-meterai)
 - e. Surat kuasa (apabila bukan pemilik KTP langsung yang mengurus, dan ber-meterai). Dua lembar (satu lembar untuk mengurus STNK, satu lembar lagi untuk mengurus BPKB)
- 1). Proses pengolahan pembayaran wajib pajak
 - a. Dinas Pendapatan memeriksa SPPKB kemudian diserahkan kepada dispenda (Administrasi).
 - b. Bagian Administrasi mencetak SKPD berdasarkan SPPKB yang

diperoleh, kemudian SKPD diserahkan kepada Dinas pendapatan daerah.

- c. SKPD yang diterima oleh Dinas pendapatan daerah diserahkan kepada pihak wajib pajak secara door to door.
- d. Wajib pajak membawa SKPD untuk pembayarannya dibagikan bendahara yang telah ditentukan.
- e. Pihak bendahara memeriksa SKPD dan SPPKB, jika sudah lengkap akan lanjut ke proses pencetakan bukti File penerimaan dan penyetoran akan diserahkan kepada kas daerah beserta uang pembayaran Pajak. File penerimaan dan penyetoran pembayaran dan pembuatan untuk pembukuan.
- f. Wajib pajak menerima bukti pembayaran.
- g. Kas daerah menerima uang serta bukti pembayaran dari wajib pajak

2). Laporan-laporan Wajib Pajak

- a. Dokumen BK – 09 dan BK – 04 menjadi sumber data untuk pembukuan, dalam proses pembukuan menghasilkan data laporan keuangan dan buku induk wajib pajak yang mana akan digandakan oleh bagian bendahara dan kemudian di berikan ke bagian Biro keuangan.
- b. Dari bagian biro keuangan, laporan keuangan dan buku induk wajib pajak yang diberikan bendahara akan diperiksa / disahkan oleh biro keuangan serta digandakan dan menghasilkan formulir DPD – B11 untuk diarsipkan. Laporan keuangan yang telah disahkan akan dilaporkan dan digandakan kembali untuk diberikan pelaporan keuangan kepada gubernur dan DISPENDA / SUBDIS Pajak & Subdis pengendalian.
- c. Setelah menerima laporan keuangan yang telah disahkan oleh biro keuangan gubernur dan DISPENDA / SUBDIS Pajak & Subdis pengendalian.

4.3 Hasil Kegiatan PKN

Prosedur Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini bertujuan menerangkan proses mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, penetapan, pembayaran hingga penyerahan untuk perpanjangan STNK, pengesahan STNK pada Samsat Kota Jember yang sudah mengarah pada penerapan standart ISO 9001:2000. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak (WP) datang dengan melengkapi:
 - 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Ijin Mengemudi (SIM) asli.
 - 2) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli untuk *On- Line*/BPKB leasing untuk kendaraan bermotor yang masih menjadi jaminan kredit serta.
 - 3) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
- b. Mengambil formulir Surat Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (SPPKB) dan ditanda tangani di halaman ke-2 (halaman ke-1 berisi informasi besaran pajak yang harus dibayar).
- c. Memasukan segala berkas yang sudah difotocopy 2x ke kotak yang ada di loket pendaftaran.
- d. Setelah dicek kebenaran dan kelengkapan berkas, diberikan nomor urut antrian rangkap 2. 1 lembar diberikan ke WP dan 1 lagi untuk ditempel di berkas formulir
- e. Jika terjadi ketidaksesuaian antara KTP/SIM, STNK atau BPKB WP akan dipanggil, kemungkinan akan dibalik nama/KTP kadaluarsa sehingga harus diganti dengan syarat KTP/SIM yang masih berlaku, termasuk jika STNK masa berlakunya habis (5tahunan) harus dicek fisik di halaman Samsat dengan membawa kendaraan bermotor yang bersangkutan.
- f. Input data terminal pendaftaran, harus dipastikan kesesuaian KTP/SIM, STNK, *fotocopy* BPKB (BPKB & nomor BPKB buku dikembalikan ke WP, BPKB leasing dijadikan arsip Samsat yang setiap tahun harus diperbaharui). Operator melihat tampilan di layar monitor dan harus sama dengan data yang telah sesuai tersebut.

- g. Setelah berkas sesuai dan tidak terjadi kendala kemudian dimasukkan ke input penetapan. Jika terjadi kendala karena ketidaksesuaian status tahapan maka harus dibenahi di ruang kontrol.
- h. Memastikan besaran pajak antara formulir, SKTBP (Surat Ketetapan Tanda Bayar Pajak) tahun lalu dan jumlah bayar di monitor harus sama. Jika terjadi tunggakan, dikonfirmasi terlebih dahulu kepada WP meskipun di loket pendaftaran sudah diinformasikan karena daftar hari ini maka harus membayar hari ini juga.
- i SKTBP yang tercetak disusun oleh kasir untuk diurutkan sesuai nomor antrian, sedangkan berkas lain yang sudah ditetapkan *dicroscek* oleh bagian pengecekan dengan tembusan SKTBP yang sudah tercetak
- j WP membayar ke kasir sesuai nomor antrian, ada kemungkinan tidak urut karena beberapa hal:
 - 1) jatuh tempo tidak sama antara formulir dengan SKTBP tahun lalu,
 - 2) nilai jual belum tercantum di formulir,
 - 3) tunggakan Jasa Raharja belum tercantum di formulir serta
 - 4) harus masuk ke ruang kontrol yang membutuhkan waktu.
- k. Setelah WP selesai membayar, antri untuk menunggu diserahkan kembali STNK asli berikut tanda identitas diri (KTP/SIM) asli. Jika terjadi pergantian STNK, mutasi dari luar, ganti pemilik, ganti alamat ataupun pemutakhiran data proses yang ditempuh memerlukan waktu sedikit lama meski standart waktu sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
- l. Wajib pajak pulang sudah membawa syarat yang pertama kali disusun di loket pendaftaran

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan mulai tanggal 2 Maret sampai dengan 31 April 2015 pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur tentang Prosedur Administrasi Pelayanan Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Adminstrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini bertujuan menerangkan proses mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, penetapan, pembayaran hingga penyerahan untuk perpanjangan STNK, pengesahan STNK pada Samsat Kota Jember yang sudah mengarah pada penerapan standart ISO 9001:2000. Pengalaman yang diperoleh secara langsung mengenai Prosedur Administrasi Pelayanan Kendaraan Baru adalah mengetahui prosedur-prosedur antara lain :

- a. Persyaratan pelayanan pendaftaran kendaraan baru baik administratif maupun teknis, mulai dari identitas diri (KTP/SIM), SPPKB, Faktur, Sertifikat uji tipe hingga bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor;
- b. Pelayanan pendaftaran kendaraan baru, setiap pemilik kendaraan baru wajib mengikuti alur prosedur pendaftaran dengan mengikuti beberapa tahap antara lain layanan cek fisik; layanan formulir; pendaftaran dan penetapan; dan pembayaran dan penyerahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan. Kelima. Yogyakarta: Liberty
- Niken Damayanti. 2008. *Peningkatan Mutu Pelayanan PKB dengan sistem Manajemen MUTU ISO 9001: 2000*.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- Moeleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moener Ari Soenanda. 2000. *Pelayanan Public Birokrasi dari Fungsi Aparatur Negara*.
- Mulyadi, 2001, *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat dan Rekayasa*, Edisi. Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.
- Maya Puspaning Tyas. 2008. *SAMKEL Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah atas PKB*. Tugas Akhir. Solo. Jurusan Perpajakan FE UNS.
- Sejati Puji Wahyu. 2007. *Evaluasi Sistem On-Line Berbasis Komputer Pembayaran PKB pada Samsat Surakarta*. Tugas Akhir. Solo. Jurusan Perpajakan FE UNS.
- Siagian. 1987. *Penelitian Operasional*. Jakarta: Universitas Indonesia. (UI: Press)
- Sutarto, 1993. *Struktur Organisasi : Batasan batasan Struktur Organisasi*
- Tjiptono Fandy. 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- W. Gerald Cole. 1998. *Pengertian Prosedur Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (Dalam Zaki Baridwan)*.
- Zaki Baridwan. 1998. *Sistem Akuntansi: Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE

Lampiran 1 : Surat Ijin Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : fe@unej.ac.id Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 0816/UN25.1.4/PM/2015
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

12 Februari 2015

Yth. Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember
Jl. Kalimantan No. 42
Jember

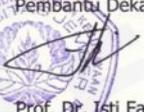
Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Sofyan Ferdianto	110803101012	D3 - Manaj. Perusahaan
2	Chusnul Laili	110803101017	D3 - Manaj. Perusahaan
3	Ricki Sando Septian	110803101029	D3 - Manaj. Perusahaan
4	Ario Imiarso	110803101077	D3 - Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 02 Maret - 31 Maret 2015

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 3 Lanjutan : Absensi PKN

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)
 MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER
 UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR JEMBER
 BULAN : MARET 2015

NO	NAMA	TANGGAL													
		19	20	23	24	25	26	27	30	31					
1	SOFYAN FERDYANTO NIM. 110803101012														
2	CHUSNUL LAILI NIM. 110803101017														
3	RIEKI SANDO SEPTIAN NIM. 110803101029														
4	ARIO IMIARSO NIM. 110803101077														

Jember, 31 Maret 2015

a.n KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 DINAS PERBARATAN PROVINSI JAWA TIMUR



00101.198206 2 008

Lampiran 4 : Permohonan Nilai PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2015
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
UPT DINAS PENDAPATAN

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
NIP 19661020 199002 2 001

Lampiran 5 : Nilai Hasil PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	Delapan Puluh Lima
2.	Ketertiban	84	Delapan Puluh Empat
3.	Prestasi Kerja	86	Delapan Puluh Enam
4.	Kesopanan	85	Delapan Puluh Lima
5.	Tanggung Jawab	86	Delapan Puluh Enam

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : ARIO IMIARSO
 N I M : 110803101077
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : CHUSNUL HADI, SE, MM
 Jabatan : KASI PEMBAYARAN DAN PENAGIHAN
 Institusi : DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA -TIMUR - JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 6 : Laporan Persetujuan PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Mencerangkan bahwa :

Nama : ARIO IMIARSO
 NIM : 110803101077
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN ADMINISTRASI BEA BALIK NAMA
 KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA -
 TIMUR - JEMBER

(Revisi)

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Drs. Sriyono, M.M.	19561031 198603 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 23 Februari 2015 s.d. 23 Agustus 2015. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 23 Februari 2015
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi UNEJ

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
 NIP. 19610209 198603 1 001

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : ARIO IMIARSO
 NIM : 110803101077
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR PELAKSANAAN KEGIATAN ADMINISTRASI BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. DINAS PENDAPATAN PROPINSI JAWA -TIMUR - JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Sriono, M.M.
 TMT_Persetujuan : 23 Februari 2015 s/d 23 Agustus 2015
 Perpanjangan : 23 Agustus 2015 s/d 23 Oktober 2015

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	16 Juni 15	Permasalahan : banyak pemberitahuan atau perbaikan dlm kareng tulo sluwih	
2.			2.....
3.	1 Juli '15	Revisi : 1. Dipenda / Dispenda yg benar mana	3.....
4.			4.....
5.		2. Spesi nomor kendaranya	5.....
6.			6.....
7.		3. Daftar Pustaka terak.	7.....
8.		15. dlm mana Indonesia	8.....
9.	6/7 '15	Revisi Lagi spt diusulan PKN	9.....
10.	30/7 '15	Ace utk diujikan	10.....
11.			11.....
12.			12.....
13.			13.....
14.			14.....
15.			15.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
 NIP. 19610209 198603 1 001

Jember.....
 Dosen Pembimbing

Drs. Sriono, M.M.
 NIP. 19561031 198603 1 001

Lampiran 8 : Contoh BBKB STNK dan KTP



Lampiran 9 : Lanjutan



Lampiran 10 : Lanjutan

II. IDENTITAS KENDARAAN

1. Nomor : P 1069 SG 8. Warna : SILVER METALIK
 2. Merek : MITSUBISHI 9. Nomor Rangka/NIK/VIN :
 3. Type : LANCER 1.6 : SR4SNJ02116
 4. Jenis : MOB. PENUMPANG 10. Nomor Mesin : 4622043286
 5. Model : S.E.D.A.N 11. Bahan Bakar : BENJIN
 6. Tahun Pembuatan : 2000 12. Jumlah Sumbu : 4 (EMPAT)
 7. Isi Silinder : 1627.CC

Mobil Penumpang	Mobil Bus	Mobil Barang	Sepeda Motor	Kendaraan Khusus
<input type="checkbox"/> Sedan	<input type="checkbox"/> Bus Kecil	<input type="checkbox"/> Mobil tank	<input type="checkbox"/> Kendaraan bermotor	<input type="checkbox"/> Kendaraan Alat Berat
<input type="checkbox"/> Bukan Sedan	<input type="checkbox"/> Bus Besar	<input type="checkbox"/> Mobil bak muatan terbuka	<input type="checkbox"/> Roda 2 (dua)	<input type="checkbox"/> Pesadain Kebakaran
<input type="checkbox"/> Mobil Penumpang Khusus	<input type="checkbox"/> Bus Mini	<input type="checkbox"/> Mobil bak muatan tertutup	<input type="checkbox"/> Kendaraan bermotor Roda 3 (tiga)	<input type="checkbox"/> Lain-lain
	<input type="checkbox"/> Bus Gendang	<input type="checkbox"/> Mobil Tangki		
	<input type="checkbox"/> Bus Tempel	<input type="checkbox"/> Mobil Penarik		
	<input type="checkbox"/> Bus Tenggat	<input type="checkbox"/> Lain-lain		

3

Lampiran 11 : Lanjutan

No.: K-06664428

III. DOKUMEN PERSYARATAN REGISTRASI PERTAMA

1. Nomor Faktur : 000208/00/MB
2. Tanggal Faktur : 26-05-2000
3. Nama APM/Importir : PT. KRAMA YUDHA TIGA BERLIAN MTR
4. Nomor PIB :
5. Nomor SUT / SRUT :
6. Nomor TPT :
7. No. Form A / B / C :
8. Lain - lain :