

BAB III

PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA YOGYAKARTA

3.1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Menurut Prakosa (2003, p.1) dalam bukunya Pajak dan Retribusi, pajak daerah adalah pajak-pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah (misal: Propinsi, Kabupaten, Kotamadya) yang diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasil pemungutannya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerahnya. Sedangkan menurut Undang-Undang (UU) Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah sebagaimana diubah terakhir dengan UU No. 34 Tahun 2000, Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang. Pajak Daerah dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana hasilnya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah.

Kriteria Pajak Daerah secara spesifik diuraikan oleh K.J Davey (1988) dalam bukunya *Financing Regional Government* sebagaimana dikutip oleh Prakosa (2003, p.2), terdiri dari 4 (empat) hal yaitu:

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah berdasarkan pengaturan dari daerah sendiri.
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan pemerintah pusat tetapi penerapan tarifnya dilakukan oleh pemerintah daerah.
3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh pemerintah daerah.
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada pemerintah daerah.

Menurut Prakosa (2003, p.100), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang dikenakan terhadap kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknis 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.

Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, serta Peraturan Daerah yang menjadi dasar hukum dalam pengenaan pajak atas kendaraan bermotor di Kota Yogyakarta antara lain:

1. Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 2 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pajak Daerah.
2. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2007 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) tahun 2007 di Provinsi DIY.

Penghitungan dasar pengenaan PKB di kota Yogyakarta diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 6 Tahun 2007 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) tahun 2007 di Provinsi DIY, yang berdasarkan pada Perda No 2 Tahun 2007. Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dua unsur pokok yaitu (a) Nilai jual kendaraan bermotor dan (b) Bobot yang mencerminkan secara relative kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Nilai Jual Kendaraan Bermotor diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Dalam hal harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan factor-faktor : a. isi silinder dan/atau satuan daya; b. penggunaan kendaraan bermotor; c. jenis kendaraan bermotor; d. merek kendaraan bermotor; e. tahun pembuatan kendaraan bermotor; f. berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan; g. dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu. Sedangkan bobot sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b dihitung berdasarkan faktor-faktor : a. tekanan gandar; b. jenis bahan bakar kendaraan bermotor; c. jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan cirri-ciri mesin dari kendaraan bermotor.

Tarif PKB ditetapkan sebesar : a. 1,5% (satu setengah persen) untuk kendaraan bermotor bukan umum; b. 1% (satu persen) untuk kendaraan bermotor umum; c. 0,5% (setengah persen) untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan

alat-alat besar. Penetapan besarnya PKB dihitung, dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan Pajak. Untuk Kendaraan Bermotor Bukan Umum, besarnya PKB adalah tarif dikalikan Dasar Pengenaan Pajak dikalikan 100%. Sedangkan kendaraan bermotor untuk umum/plat kuning diberikan keringanan 40%, jadi besarnya PKB adalah tarif dikalikan Dasar Pengenaan Pajak dikalikan 40%.

3.2. Prosedur dan Persyaratan Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Prosedur dan persyaratan pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diatur sesuai dengan Interuksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999). Jo. Surat Keputusan Bersama Kapolri, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT Jasa Raharja Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-128, Nomor SKEP/02/XI/1999. Ada tiga jenis pengurusan pembayaran PKB yaitu:

a. Pengesahan Ulang (satu tahunan)

Persyaratan yang diperlukan adalah : 1) Identitas, jika perorangan maka harus memiliki identitas jati diri seperti KTP, SIM, KTA, CI dan jika berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup. Untuk badan hukum harus melampirkan Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum yang bersangkutan. Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) harus melampirkan Surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi oleh cap instansi yang bersangkutan; 2) STNK asli dan satu lembar foto copy; 3) BPKB asli dan satu lembar foto copy.

Prosedur pengurusannya adalah sebagai berikut: 1) Penyerahan berkas di loket pendaftaran; 2) Pengambilan resi penetapan di loket penetapan; 3) Pembayaran biaya di loket kasir; 4) Pengambilan STNK di loket pengambilan STNK.

b. Pengesahan Ulang (lima tahunan)

Persyaratan yang diperlukan adalah 1) Identitas, sama halnya dengan identitas untuk pengurusan pengesahan ulang lima tahunan; 2) STNK asli dan satu lembar foto copy; 3) BPKB asli dan satu lembar foto copy; 4) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. Prosedur pengurusannya adalah 1) Cek fisik kendaraan; 2) Pengambilan formulir di loket pendaftaran; 3) Penyerahan berkas di loket pendaftaran; 4) Penetapan penyerahan resi di loket penetapan; 5) Pembayaran di loket kasir; 6) Penyerahan STNK dan plat nomor di loket Pengambilan STNK

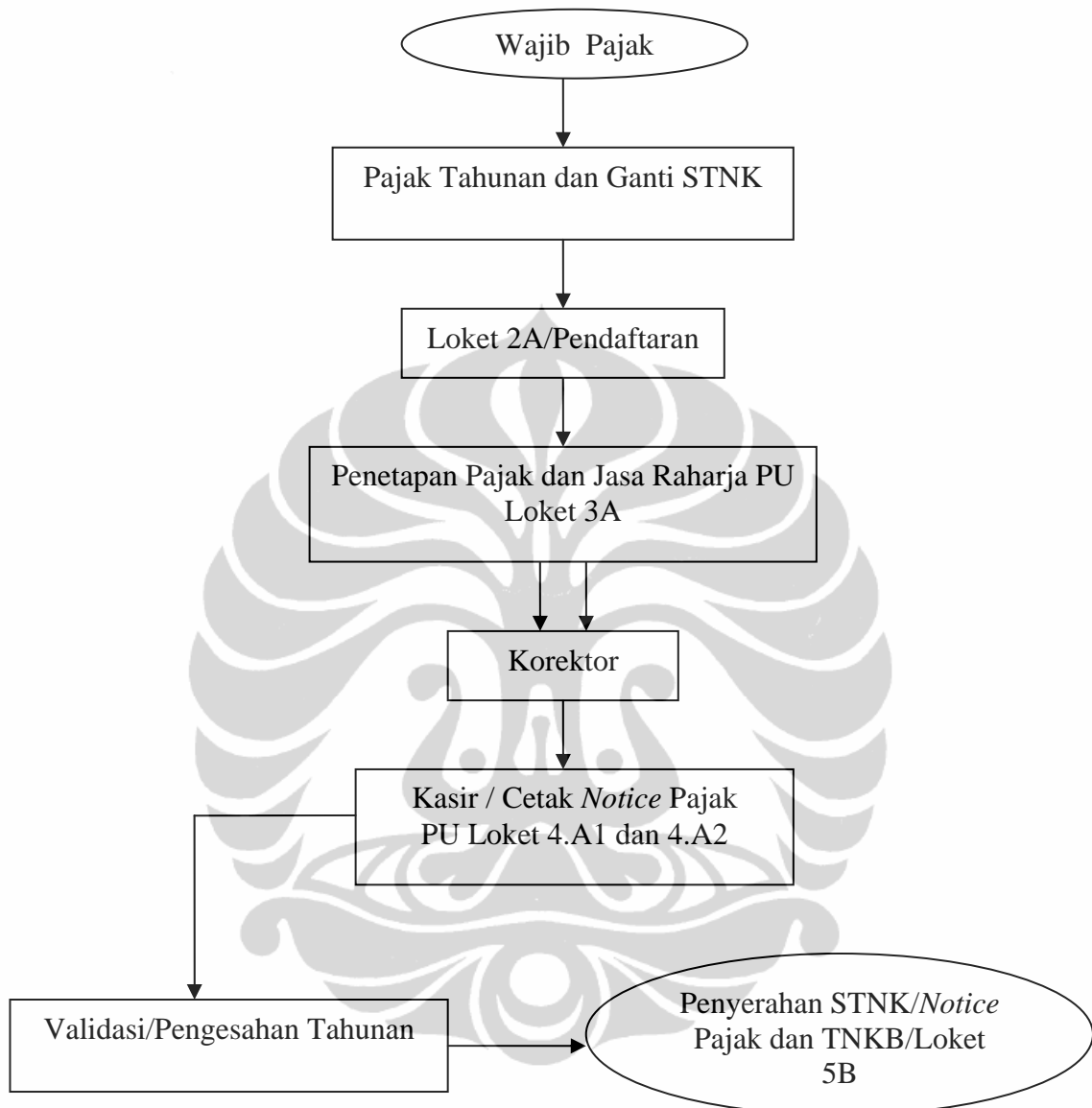
c. Penggantian STNK hilang rusak

Persyaratan yang diperlukan adalah 1) Mengisi formulir SPPKB; 2) Identitas; 3) STNK yang rusak atau tanda bukti pelaporan kehilangan dari kepolisian; 4) BPKB asli; 5) SKPD (Surat Keterangan Pajak Daerah) tahun terakhir (yang telah divalidasi) bagi yang rusak dan tanda bukti pelaporan kehilangan dari kepolisian; 6) Tanda bukti iklan kehilangan dari berita radio; 7) Tanda bukti iklan kehilangan dari berita surat kabar; 8) Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Prosedur pengurusannya adalah 1) Pengambilan formulir loket pendaftaran; 2) Cek fisik no. rangka dan no. mesin di loket pendaftaran; 3) Penyerahan berkas di loket pendaftaran; 4) Penyerahan resi di loket penetapan.; 5) Pembayaran di loket kasir.; 6) Pengesahan STNK di loket Pengambilan STNK

Prosedur secara keseluruhan untuk pengurusan PKB dapat dilihat pada Gambar 3. 1 berikut ini:

Gambar 3.1
Prosedur Teknis Pelayanan PKB pada Samsat Kota Yogyakarta



Sumber : Samsat Kota Yogyakarta

3.3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pembayaran PKB dilakukan di Kas Daerah atau di Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) yang mempunyai fungsi sebagai pelaksana operasional pemungutan pajak daerah. Namun baru-baru ini ada terobosan baru untuk pembayaran PKB. Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

(DPPKA) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) akan mengoperasikan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem drivethru dan online. Layanan ini untuk menyederhanakan sekaligus memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan. DPPKA DIY menjadwalkan layanan drivethru akan dioperasikan tahun 2010. Drivethru adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ yang dilakukan di luar gedung Kantor Bersama Samsat. Dalam layanan ini, wajib pajak dapat melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan yang ditumpangi. pembayaran secara online adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan Simpanan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) pada kantor Bersama Samsat dengan menggunakan sistim jaringan interkoneksi. Wajib pajak juga dapat melakukan transaksi tanpa terikat pada domisili. Layanan ini merupakan wujud reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tingkat pelayanan yang prima dengan mendorong lahirnya metode baru yang lebih baik.

Setiap Wajib Pajak diwajibkan mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yaitu surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, obyek pajak atau bukan obyek pajak, dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan daerah. SPTPD disampaikan ke DPPKA melalui KPPD sesuai domisili. Untuk kendaraan bermotor baru disampaikan paling lama 30 hari kalender sejak saat kepemilikan dan atau penguasaan, sedangkan untuk kendaraan bermotor bukan baru paling lama sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak. Untuk kendaraan bermotor pindah dalam daerah paling lama sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak, sedangkan untuk kendaraan bermotor pindah dari luar daerah disampaikan paling lama 30 hari kalender sejak tanggal fiskal antar daerah. Setiap pembayaran PKB diberikan tanda bukti pembayaran yang sah.

Masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak, dimulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Kewajiban pajak berakhir sebelum 12 (dua belas) bulan, karena sesuatu hal besarnya pajak yang terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Bagian dari bulan yang melebihi 15 (lima belas) hari dihitung sebagai satu bulan penuh. Saat pajak

terutang dihitung sejak tidak terbayarnya pajak. Proses pembayaran pajak yang terutang sama dengan proses pembayaran pajak seperti yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya. Dalam SPTPD yang diisi sekurang-kurangnya memuat: (a) nama dan alamat lengkap pemilik; (b) jenis, merk, tipe, isi silinder, tahun pembuatan, warna, nomor rangka dan nomor mesin, dan (c) gandengan dan jumlah sumbu.

Pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak kendaraan Bermotor (Super PKB) diberikan dalam 2 (dua) bentuk yaitu: (a). Surat Pemberitahuan Pengesahan STNK dan Pembayaran PKB/SWDKLLJ, yang dikirimkan kepada Wajib Pajak sebelum masa pajak/jatuh temponya berakhir, dikirim satu bulan sebelumnya; (b) Surat Pemberitahuan Keterlambatan pembayaran PKB (Super KPKB), dikirimkan kepada Wajib Pajak yang sampai dengan jatuh tempo/masa usai pajaknya tidak melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak, maka bulan berikutnya dikirimkan Surat Pemberitahuan Keterlambatan Pembayaran PKB (Super KPKB) dan bagi Wajib Pajak yang telah melakukan pendaftaran namun belum melakukan pembayaran maka wajib dikirim Surat Panggilan.

Dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sesudah saat terutangnya pajak, Gubernur dapat menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB), atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), atau Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN). SKPDKB adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah pajak terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah yang masih harus dibayar. SKPDKB diterbitkan apabila: (a) berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain, pajak yang terutang tidak atau kurang bayar; (b) SPTPD tidak disampaikan kepada Gubernur dalam jangka waktu tertentu dan setelah ditegur secara tertulis; (c) kewajiban mengisi SPTPD tidak dipenuhi, Pajak yang terutang dihitung secara jabatan yaitu penetapan besarnya pajak terutang yang dilakukan oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk berdasarkan data yang ada atau keterangan lain yang dimiliki oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk. Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam SKPDKB untuk kondisi (a) dan (b), dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk

jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak. Sedangkan untuk kondisi (c) dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25% dari pokok pajak ditambah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dihitung dari pajak yang kurang atau terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak.

SKPDKBT adalah surat keputusan yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan. SKPDKBT diterbitkan apabila ditemukan data baru dan atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang. Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam SKPDKBT dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah kekurangan pajak tersebut. Kenaikan sebesar 100% (seratus persen) tidak dikenakan apabila Wajib Pajak melaporkan sendiri sebelum dilakukan tindakan pemeriksaan. SKPDN adalah surat keputusan yang menentukan jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak. SKPDN diterbitkan apabila jumlah pajak yang terutang sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

Gubernur dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) apabila: (a) pajak dalam tahun/bulan berjalan tidak atau kurang dibayar; (b) Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda. Jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam STPD ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% setiap bulan untuk paling lama 15 (lima belas) bulan sejak terutangnya pajak. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang tidak atau kurang dibayar setelah jatuh tempo pembayaran dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan, ditagih melalui STPD.

Gubernur karena jabatan atau atas permohonan Wajib Pajak dapat membetulkan SKPD atau SKPDKB atau SKPDKBT atau STPD yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung dan atau kekeliruan dalam penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Gubernur dapat: (a) mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan pajak yang terutang menurut peraturan perundang-undangan

perpajakan daerah, dalam hal sanksi tersebut dikarenakan kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya; (b) mengurangi atau membatalkan ketetapan pajak yang tidak benar. Gubernur dapat memberikan keringanan, pengurangan dan pembebasan terhadap PKB atas kendaraan bermotor yang digunakan sebagai ambulance, pemadam kebakaran dan mobil jenazah.

Realisasi pendapatan Provinsi DIY tahun 2009 untuk pajak daerah khususnya PKB telah melebihi capaian target sebesar 10,24% atau Rp. 6.399.712.345,00. Target yang ingin dicapai adalah Rp. 62.489.677.000,00, dan realisasinya adalah Rp. 68.889.389.345,00. Pelampauan target ini disebabkan adanya kebijakan pembebasan mutasi dari luar Provinsi DIY yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melaksanakan pembayaran mulai tanggal 1 Mei 2009 samapai dengan 31 Oktober 2009 (berdasarkan Keputusan Gubernur DIY nomor 80/KEP/2009 tanggal 30 April 2009)

3.4. Sekilas tentang Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta

Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap atau disebut Samsat dibentuk pada tahun 1976 dengan Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri. Dalam operasionalisasi secara koordinatif dan integratif dilakukan oleh tiga instansi yaitu:

- a) Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;
- b) Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKA) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), di bidang pemungutan PKB dan Bea Balik Nama Kendaraan (BBN-KB);
- c) PT Jasa Raharja (Persero), yang berwenang dibidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Oleh karena itu dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama Samsat.

Top Manajemen Samsat Kota Yogyakarta terdiri dari tiga instansi yang masing-masing mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut: (a) Dirlantas

Polda DIY bertanggung jawab terhadap identifikasi kendaraan bermotor, penerbitan STNK dan BPKB, pemeliharaan dan pengamanan rekaman dan atau berkas; (b) DPPKA Provinsi DIY bertanggung jawab terhadap berjalannya prosedur dan persyaratan pemungutan PKB dan BBN-KB; dan (c) Kantor Perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) di Yogyakarta bertanggung jawab terhadap berjalannya pengutipan SWDKLLJ, Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum dan Pelayanan Klaim Asuransi Jasa Raharja.

Lokasi Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta berada di lingkungan Kantor Polda DIY. Kantor Bersama Samsat didirikan di atas tanah seluas 1512 m², dengan luas bangunan atau ruang utama 525 m², luas ruang pendukung 75 m², luas halaman parkir 800m² dan luas fasilitas umum 112 m². Tipe Samsat Kota Yogyakarta sesuai dengan Surat Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat termasuk tipe A dengan jumlah pelayanan 751 sampai dengan 1000 obyek pajak per hari. Jika merujuk pada tipe kantor dan berdasarkan Surat Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat, maka luas kantor Samsat Kota Yogyakarta masih belum memenuhi standar. Seharusnya Samsat dengan tipe A memiliki bangunan atau ruang utama seluas 673 m², ruang pendukung seluas 75 m², halaman parkir seluas 1600 m² dan fasilitas umum dengan luas 114 m². jika dicermati maka yang paling jauh dari standar adalah bangunan atau ruang utama dan halaman parkirnya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1.

Ukuran Sarana dan Prasarana

No	Jenis	Keadaan Sesungguhnya	Standar Tipe A
1.	Bangunan/Ruang Utama	525 m ²	673 m ²
2.	Gedung/Ruang Pendukung	75 m ²	75 m ²
3.	Halaman Parkir	800m ²	1600 m ²
4.	Fasilitas Umum	112 m ²	114 m ²
	Total	1512 m²	2462 m²

Sumber: Samsat Kota Yogyakarta dan Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat

Bagian-bagian dari ruang utama Samsat Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan standar dalam Surat Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat, yaitu terdiri dari warung informasi, ruang tunggu, ruang formulir, ruang mutasi/fiskal/BPKB, ruang pendaftaran/penetapan, ruang pembayaran/penyerahan, ruang kasir, ruang pelayanan, ruang arsip, ruang rapat, ruang kepala urusan STNK/PT. Jasa Raharja, ruang CPU supervisor, gudang dan WC pegawai. Hanya luasnya saja yang masih belum sesuai standar sehingga sebagaimana diakui petugas, seringkali terjadi penumpukan Wajib Pajak ketika jumlah Wajib Pajak mencapai 1000 orang. Begitu juga dengan halaman parkir yang masih jauh dari standar, sehingga menyulitkan Wajib Pajak dalam memarkir kendaraannya terutama untuk mobil atau kendaraan roda empat yang jalan masuknya sempit dan terbatasnya tempat.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya termasuk pelayanan kepada Wajib Pajak, Samsat Kota Yogyakarta didukung 49 personil, yang terdiri dari 18 orang dari Polda DIY, 29 orang dari DPPKA Provinsi DIY, dan 2 orang dari Kantor Perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) di Yogyakarta. Apabila dilihat dari tipe kantor yang termasuk tipe A, maka jumlah personil Samsat Kota Yogyakarta belum memenuhi standar. Seharusnya jumlah personilnya sebanyak 60 orang, yang terdiri dari 23 orang dari Polda DIY, 36 orang dari DPPKA Provinsi DIY, dan 2 orang dari Kantor Perwakilan PT Jasa Raharja (Persero) di Yogyakarta. Dengan jumlah personil yang belum memenuhi standar maka pelayanan pajak yang diberikan oleh Samsat Kota Yogyakarta tidak akan bisa optimal. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dalam tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2.

Jumlah Pegawai di Samsat Kota Yogyakarta

No	Pegawai	Keadaan Sesungguhnya	Standar Tipe A
1.	Polda DIY	18	23
2.	DPPKA	29	36
3.	Jasa Raharja	2	2
	Total	49	60

Sumber: Samsat Kota Yogyakarta dan Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat

Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat untuk jumlah pegawai Samsat terlihat tidak rasional. Karena jumlah pegawai Samsat hanya didasarkan pada jumlah Wajib Pajak yang dilayani setiap hari. Bagaimana halnya dengan kota Jakarta yang jumlah pemilik kendaraan bermotornya terbanyak di Indonesia? Bukankan setiap harinya, Samsat Kota Jakarta pasti melayani lebih dari 1000 orang? Apakah mungkin memadai jika 60 orang pegawai Samsat itu melayani lebih dari 1000 orang Wajib Pajak setiap harinya. Pelayanan Samsat yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan Wajib pajak pasti akan sulit terlaksana. Seharusnya dasar penentuan jumlah pegawai Samsat itu didasarkan pada rasio antara jumlah petugas Samsat dengan jumlah pemilik kendaraan bermotor. Sehingga akan lebih rasional, karena Samsat juga tidak bisa membatasi Wajib Pajak yang datang ke Samsat setiap harinya maksimal hanya 1000 orang.

Latar belakang pendidikan terakhir dari 49 personil tersebut adalah: lulusan S1 8 orang, D3 1 orang, SMA 37 orang, SMP 2 orang dan SD 1 orang. Untuk pendidikan terakhir personil tidak ada ketentuan atau standarnya dalam Surat Keputusan Tim Pembina Samsat Pusat. Dengan melihat latar belakang pendidikan dari petugas Samsat, seharusnya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Samsat Kota Yogyakarta dalam Tahun 2009 melakukan 4 kali sosialisasi peraturan perundang-undangan mengenai Pendapatan dan Kesamsatan di kecamatan. Materi yang diberikan meliputi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, serta jenis pelayanan dan prosedur kesamsatan. Dengan sosialisasi tersebut diharapkan Wajib Pajak lebih memahami peraturan perpajakan, lebih paham dalam mengisi formulir perpajakan, dan semakin taat dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di tabel 3.3. berikut:

Tabel 3.3.

Jadwal Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan

No.	Kecamatan	Jadwal Pelaksanaan	Jumlah Peserta
1.	Kotagede	5 November 2009	70 Orang
2.	Gondokusuman	5 November 2009	70 Orang
3.	Pakualaman	6 November 2009	70 Orang
4.	Mergangsan	13 November 2009	70 Orang

Sumber: Samsat Kota Yogyakarta

Samsat Kota Yogyakarta menetapkan Panduan Sistem Manajemen Mutu dalam rangka memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Panduan Sistem Manajemen Mutu ini menetapkan dasar dan panduan dalam memberikan jasa pelayanan yang dapat diterima oleh Wajib Pajak dan memuat ketentuan untuk diterapkan serta dipelihara agar proses pelayanan yang dilaksanakan dapat terkendali. Panduan ini diberlakukan sejak 7 September 2009 dan Samsat Kota Yogyakarta berusaha untuk mulai bisa menerapkannya dalam pelayanan. Ini dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan mengadakan pengawasan serta evaluasi pelayanan minimal 1 tahun 1 kali.

Kebijakan mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang ditetapkan dalam Panduan Sistem Manajemen Mutu antara lain :

- a) Mengkaji kualifikasi petugas secara periodik, sedikitnya sekali dalam 1(satu) tahun, untuk menentukan apakah petugas tersebut memiliki kualifikasi yang memadai dan atau apakah perlu diberikan pelatihan tambahan.
- b) Menetapkan suatu program pelatihan kepada petugas sesuai kebutuhan organisasi.
- c) Setiap petugas senantiasa mendapatkan pengarahan dan petunjuk dari manajemen untuk bekerja sesuai dengan persyaratan mutu yang telah ditetapkan.
- d) Seluruh petugas mendapatkan tugas-tugas yang sesuai dengan pendidikan keahlian dan pengalaman yang dimiliki.