

## LAMPIRAN (TRANSKRIP WAWANCARA)

### TRANSKRIP WAWANCARA I (SAAT MELAKSANAKAN OBSERVASI)

#### Wawancara 1

- Informan : I Gusti Ngurah Darmika, S.E
- Jabatan : UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali  
di Kabupaten Buleleng
- Tempat : UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali  
di Kabupaten Buleleng
- TGL/Waktu : 23 November 2020 / 09.30 WITA
- Peneliti :“Om Swastyastu, selamat siang Bapak. Perkenalkan saya Gede Surantika, Mahasiswi Akuntansi S1 UNDIKSHA. Jadi saya ingin observasi dan wawancara mengenai PP No 28 Tahun 2019 Tentang Pemutihan dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor”.
- Informan :“Baik, hal apa yang ingin dijadikan topik?”
- Peneliti :“ Bagaimana Gambaran umum mengenai peraturan pemutihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bali Khususnya di Kabupaten Buleleng ?.”
- Informan :“*Nggih*, Mengenai gambaran umum peraturan tersebut, kita melihat adanya keenganan masyarakat untuk memayar pajak dan masih banyaknya masyarakat yang tidak taat dan tepat waktu membayar pajak, bisa dilihat Berdasarkan Data yang dari Kepala Bapenda sampai tahun 2019 ini diperkirakan sebanyak 118.554 Wajib Pajak (WP) masih melakukan tunggakan pembayaran pajak, dari jumlah tersebut diperoleh asumsi sebesar Rp 63,35 milyar pendapatan yang seharusnya diperoleh dan seharusnya bisa digunakan untuk meningkatkan PAD Provinsi Bali. ”
- Peneliti :“Berarti Apakah dengan dengan adanya Peraturan Gubernur (Pergub) Bali Nomor 28 Tahun 2019 kebijakan pemutihan atau penghapusan sanksi administrasi bunga dan denda pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) dapat menarik minat masyarakat untuk melakukan pemutih ?”

- Informan :“Tentu ada peningkatan bisa dilihat dari data, biasanya masyarakat menunggu program ini untuk membayar pajak. Seperti program idaman bisa dikatakan. Tetapi perlu digaris bawahi pemerintah tidak setiap tahun menerbitkan peraturan ini , peraturan ini hanya bersifat isensial di mana tidak setiap tahun.”
- Peneliti :“Kenapa peraturan tersebut tidak setiap tahun dilaksanakan pak, nggi ?”.
- Informan :“Begini, jika dilaksanakan setiap tahun, maka akan membangun kebiasaan masyarakat untuk membayar pajak secara telat, misal : nanti tunggu program pemutihan baru bayar pajak supaya tidak terkena denda. Oleh sebab itu kita tidak lakukan setiap tahun.”
- Peneliti :“Baik pak, kemudian untuk mensosialisasikan peraturan tersebut dari pihak UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng” seperti apa pak ?”
- Informan :“Kita menyebarluaskan informasi tersebut dengan cara, tentunya sosialisasi, baik pada samsat keliling, pada saat razia gabungan ataupun dengan memasang baliho poster dan spanduk di kawasan tertentu. Tentunya ditambah kekuatan sosial media yang begitu luas, disana kita menyebarkan informasi tersebut”.
- Peneliti :“kemudian dalam penyebaran dan pelaksanaannya apakah mengalami kendala pak ?”
- Informan :“Kalau kendala tentunya ada, kendala yang paling utama adalah masyarakat yang enggan untuk membayar pajak, disini kita perlu menyadarkan masyarakat untuk membayar pajak, misalnya kita siasati bagi yang membayar pajak lebih awal akan mendapatkan point yang bisa diundi untuk mendapatkan berbagai hadiah, dari hal itu diharapkan masyarakat untuk taat membayar pajak tanpa harus menunggu program pemutihan”
- Peneliti :“bagaimana sanksi-sanksi yang mungkin diterima oleh wajib pajak yang malas membayar pajak”.

- Informan :*”untuk sanksi tentunya ada, seperti sanksi kena tilang dan sanksi yang lainnya, karena pajak dapat bersifat memaksa demi kesejahteraan kita semua”.*
- Peneliti :*”Baik bapak terima kasi atas informasinya”*



## LAMPIRAN 1 (TRANSKRIP WAWANCARA)

### TRANSKRIP WAWANCARA (SAAT MELAKSANAKAN OBSERVASI)

#### Wawancara 1

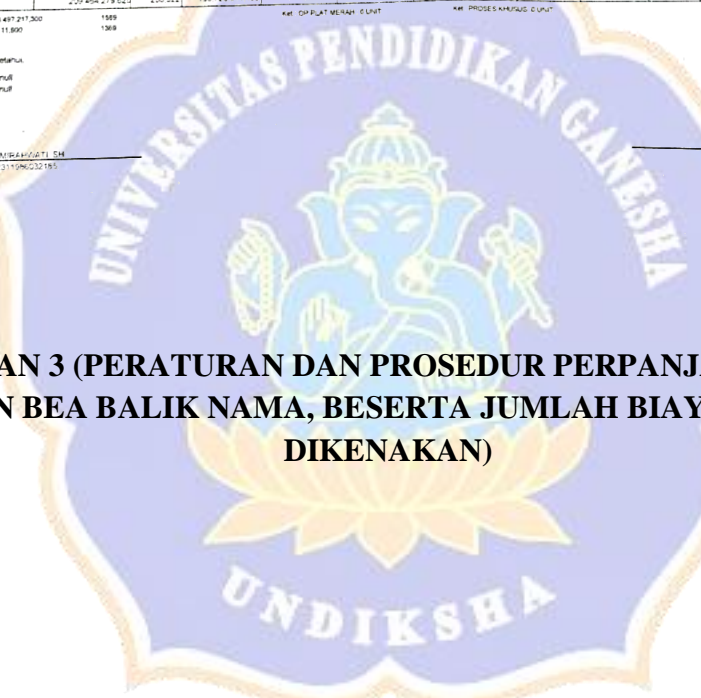
- Informan : Wajib Pajak (Bapak Sanjaya)
- Jabatan : Masyarakat
- Tempat : UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali  
di Kabupaten Buleleng
- TGL/Waktu : 21 Juli 2022 / 09.30 WITA
- Peneliti :“Selamat siang Bapak. Perkenalkan saya Gede Surantika, Mahasiswi Prodi S1 Akuntansi Undiksha. Jadi saya ingin observasi dan wawancara mengenai PP No 28 Tahun 2019 Tentang Pemutihan dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor”.
- Informan :“Nggih dik bisa?”
- Peneliti :“ Bagaimana Pendapat bapak mengenai adanya pemutihan tahun ini.”
- Informan :“ Saya menunggu adanya pemutihan denda pajak kendaraan kemudian baru membayarkan keterlambatan pembayaran pajak kendaraannya.”
- Peneliti :“Berarti bapak sangat baik memanfaatkan program ini ya “
- Informan :“Iya soalnya kalau saya bayarkan langsung (tidak menunggu adanya pemutihan), maka nominal tunggakan dendanya besar. Bahkan jika dibandingkan antara denda dan pembayaran pajaknya, maka dapat dikatakan hal tersebut yang menjadi alasan saya menunggu adanya pemutihan pajak baru kemudian membayarkan tunggakan pajak saya.”

## LAMPIRAN 2 (DATA PEMUTIHAN 2019)

LAPORAN PERBANDINGAN ANTARA PENDAPATAN DAN TARGET KODE REKENING DAN JENIS KENDARAAN  
 UPT DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI  
 DI KOTAKABUPATEN BULELENG  
 BULAN JANUARI s.d NOVEMBER

KEMENING	JENIS PENDAPATAN	TARGET	PENDAPATAN 6(0) BULAN LALU				PENDAPATAN BULAN INI				PENDAPATAN 6(0) BULAN INI			
			UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH	UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH	UNIT	POKOK	DENDA	JUMLAH
112001	SEDAN	1.454.730.742	767	1.149.990.300	59.613.230	1.209.603.530	57	58.244.700	0	58.244.700	814	1.239.216.000	59.613.230	1.298.832
112002	JEEP	5.105.523.268	1.310	4.532.467.800	129.701.900	4.762.169.700	84	252.575.400	0	252.575.400	1.404	4.885.043.200	129.701.900	5.023.74
112003	MINIBUS	30.847.501.675	15.332	35.964.913.900	1.011.979.400	35.977.893.300	1.148	2.618.648.500	0	2.618.648.500	16.480	38.183.562.400	1.012.879.400	39.196.5
112004	MICROBUS	387.444.501	196	420.244.800	28.802.000	449.046.800	13	22.617.300	0	22.617.300	209	442.862.100	28.802.000	471.4
112005	BUS	46.396.500	29	71.207.200	2.420.900	73.628.100	3	11.550.000	0	11.550.000	32	82.757.200	2.420.900	85.1
112006	PICK UP	10.114.580.873	8.448	8.511.671.700	392.914.300	8.904.586.000	514	718.954.400	0	718.954.400	8.902	9.230.536.100	392.914.300	9.812.8
112007	LIGHT TRUCK	3.849.860.517	1.585	3.488.167.800	159.614.900	3.647.782.700	118	311.242.800	0	311.242.800	1.523	3.799.430.500	159.614.900	3.859.3
112008	TRUCK	2.112.530.867	493	1.655.112.400	73.627.800	1.728.740.200	41	157.629.300	0	157.629.300	534	1.812.941.700	73.627.800	1.896.29
112009	SEPEDA MOTOR RODA DUA	43.691.513.655	174.572	38.544.087.300	1.636.080.800	40.180.168.100	13.855	3.026.034.700	89.700	3.115.739.400	168.431	41.670.322.000	1.636.160.600	43.276.502
112010	SEPEDA MOTOR RODA TIGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
112011	LAIN-LAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>JUMLAH POKOK PKB</b>	136.510.309.856	200.522	54.021.783.100	3.497.217.300	97.625.000.400	15.847	7.187.305.900	89.700	7.187.405.600	216.395	121.215.080.000	3.497.317.000	104.712.407
112001	SEDAN	234.091.229	67	148.540.000	7.317.500	155.857.500	2	1.830.000	0	1.830.000	69	150.370.000	7.317.500	157.647
112002	JEEP	3.858.315.313	115	3.231.700.000	7.900.000	3.239.600.000	10	133.140.000	0	133.140.000	126	3.364.840.000	7.900.000	3.372.740
112003	MINIBUS	36.356.452.753	1.842	31.876.430.000	26.002.000	31.902.432.000	129	2.062.910.000	0	2.062.910.000	1.971	33.859.340.000	26.002.000	33.985.340
112004	MICROBUS	120.080.433	24	157.580.000	2.830.000	160.390.000	0	0	0	0	24	157.580.000	2.830.000	160.390
112005	BUS	64.150.519	7	67.400.000	12.537.500	79.937.500	0	0	0	0	7	67.400.000	12.537.500	79.937
112006	PICK UP	7.039.122.543	674	6.525.850.000	2.847.500	6.528.697.500	30	221.700.000	0	221.700.000	704	6.747.550.000	2.847.500	6.750.367
112007	LIGHT TRUCK	3.446.473.454	122	3.311.315.000	931.300	3.312.246.300	8	288.165.000	0	288.165.000	131	3.599.480.000	931.300	3.600.411
112008	TRUCK	1.601.855.728	53	1.147.925.000	585.000	1.148.510.000	2	67.620.000	0	67.620.000	57	1.815.545.000	585.000	1.818.130
112009	SEPEDA MOTOR RODA DUA	50.123.356.856	24.103	49.634.403.000	23.516.800	49.657.919.800	1.678	3.008.880.000	111.900	3.008.991.900	25.781	52.643.283.000	23.629.700	52.666.911
112010	SEPEDA MOTOR RODA TIGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
112011	LAIN-LAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	<b>JUMLAH POKOK BBNKB</b>	229.454.279.623	200.522	190.728.911.100	8.446.700	96.785.555.600	17.847	5.524.245.000	111.900	5.524.356.900	216.395	102.505.373.000	8.446.700	102.509.942

1199  
 1369  
 Mengantala  
 null  
 null  
 I Gusti Ayu Murni Wati SH  
 NIP. 19611231198032185  
 I Gusti Nuzul Damia SE  
 NIP. 1966020198702011



## LAMPIRAN 3 (PERATURAN DAN PROSEDUR PERPANJANGAN STNK DAN BEA BALIK NAMA, BESERTA JUMLAH BIAYA YANG DIKENAKAN)





**UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI  
DI KABUPATEN BULELENG  
DAN KANTOR BERSAMA SAMSAT BULELENG**  
Jln. Laksamana Barat, Bhakti Seraga, Telp/Fax. (0362) 22250  
SINGARAJA 81151

---

Lampiran : Keputusan Kepala UPT Dinas Pendapatan  
Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng  
Nomor : 1139 Tahun 2014  
Tanggal : 1 Oktober 2014  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Kantor Bersama  
Samsat Buleleng pada UPT Dinas Pendapatan  
Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng

Jenis Pelayanan : **PERPANJANGAN STNK**

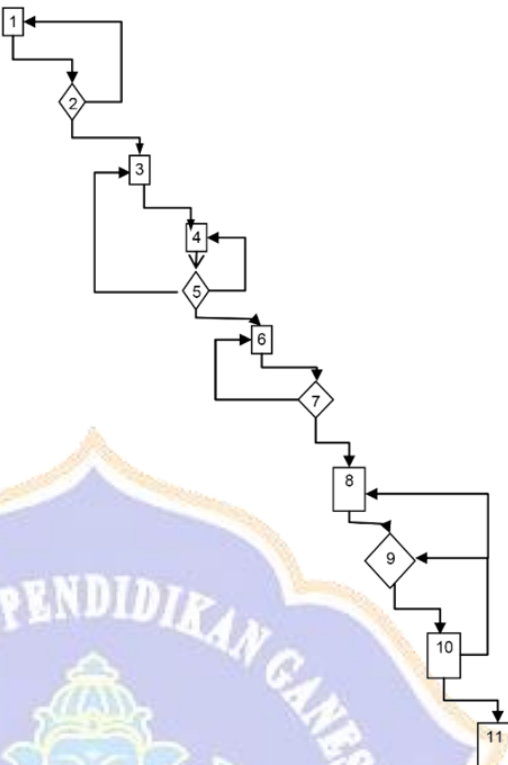
**A. PENDAHULUAN**

1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964, tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang;
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Tarif atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCKB, TNKB, dan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ;
10. Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
14. Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2014 tentang Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.

15. Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Bali Nomor 973/1072/ Dispenda tentang Petunjuk teknis pelaksanaan pemungutan PKB, BBNKB, PBBKB dan Pajak Air Permukaan di Provinsi Bali tanggal 15 Pebruari 2013 dan perubahannya Nomor 973/6514/Dispenda tanggal 1 Agustus 2014

**B. STANDAR PELAYANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Perpanjangan STNK : - KTP atau Tanda jati diri yang sah - STNK Asli - BPKB Asli - Bukti Pelunasan SKPD terakhir - Cek fisik kendaraan bermotor
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Informasi</li> <li>- Cek fisik</li> <li>- Loker BRI</li> </ul> Loker I : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas</li> <li>- Pendaftaran</li> <li>- Penetapan dan cetak SPPKB</li> <li>- Korektor</li> </ul> Loker II : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembayaran/ Kasir</li> <li>- Petugas cetak SKPD</li> <li>- Korektor/ Pengesahan STNK</li> <li>- Pemandu berkas</li> <li>- Petugas Cetak STNK</li> <li>- Penyerahan STNK dan SKPD</li> <li>- Petugas Cetak TNKB</li> <li>- Arsip</li> <li>- Admin Polri</li> <li>- Admin Dispenda</li> </ul>

		<p>Flow Cart sebagai berikut :</p>  <pre> graph TD     1[1] --&gt; 2{2}     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5{5}     5 --&gt; 3     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7{7}     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9{9}     9 --&gt; 8     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11[11]   </pre> <p>Uraian Proses :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengajukan berkas pembayaran pajak</li> <li>2. Penerimaan dan pengecekan kelengkapan berkas</li> <li>3. Entri data berkas Wajib Pajak</li> <li>4. Menetapkan coding dan SPPKB</li> <li>5. Mengoreksi kebenaran data di SPPKB</li> <li>6. Wajib Pajak membayar pajak di kasir sesuai nominal yang tertera di SPPKB</li> <li>7. Mengesahkan SKPD</li> <li>8. Mencetak STNK</li> <li>9. Mencetak TNKB</li> <li>10. Mengoreksi kebenaran dan mengesahkan STNK</li> <li>11. Menyerahkan SKPD dan STNK ke Wajib Pajak</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Standar Waktu Pelayanan Perpanjangan STNK : 23 Menit
4.	Biaya/tarif	<p>a. PP. No. 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan Negara Bukan Pajak.</p> <p>Sebagai Berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Biaya STNK untuk       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 50.000,-</li> <li>- Roda 4/lebih = Rp. 75.000,-</li> </ul> </li> <li>2) Biaya TNKB       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 30.000,-</li> <li>- Roda 4 /lebih = Rp. 50.000,-</li> </ul> </li> <li>3) Biaya STCK = RP. 10.000,-</li> <li>4) Biaya BPKB       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 80.000,-</li> <li>- Roda 4 /lebih = Rp. 100.000,-</li> </ul> </li> </ol>



		<p>5) Penerbitan surat mutasi kendaraan Luar Daerah Rp. 75.000,-</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan RI. Nomor 36/PMK. 010/2008, tanggal 2 Pebruari 2008, sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sepeda motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenasah dan mobil pemadam kebakaran Rp. 3.000,-</li> <li>- Traktor, Buldozer, Forklirt, Mobil Derek, Excavator, Crane, dan sejenisnya Rp. 23.000,-</li> <li>- Sepeda motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter diatas 50 cc s/d 250 cc Rp. 35.000,-</li> <li>- Sepeda motor, scooter diatas 250 cc Rp. 83.000,-</li> <li>- Pick.up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum Rp. 143.000,-</li> <li>- Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc Rp. 73.000,-</li> <li>- Bus dan microbus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc Rp. 90.000,-</li> <li>- Bus dan microbus bukan angkutan umum Rp. 153.000,-</li> <li>- Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya Rp. 163.000,-</li> </ul> <p>c. Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2014, tanggal 28 Mei 2014 tentang Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.</p>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SKPD ( Surat Ketetapan Pajak Daerah )</li> <li>- STNK ( Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor )</li> <li>- TNKB ( Tanda Nomor Kendaraan Bermotor )</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan Melalui Telepon langsung diberi penjelasan sesuai SOP Samsat Buleleng</li> <li>- Pengaduan melalui E- mail dijawab langsung melalui E-mail</li> <li>- Pengaduan melalui kotak saran disampaikan kepada semua petugas pelayanan untuk ditanggapi dan dilakukan perbaikan yang mengacu pada SOP/ Standar Pelayanan Samsat Buleleng</li> </ul>



**UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI  
DI KABUPATEN BULELENG  
DAN KANTOR BERSAMA SAMSAT BULELENG**  
Jln. Laksamana Barat, Bhakti Seraga, Telp/Fax. (0362) 22250  
SINGARAJA 81151

---

Lampiran : Keputusan Kepala UPT Dinas Pendapatan  
Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng  
Nomor : 1139 Tahun 2014  
Tanggal : 1 Oktober 2014  
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Kantor Bersama  
Samsat Buleleng pada UPT Dinas Pendapatan  
Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng

Jenis Pelayanan : **BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB) I**

**A. PENDAHULUAN**

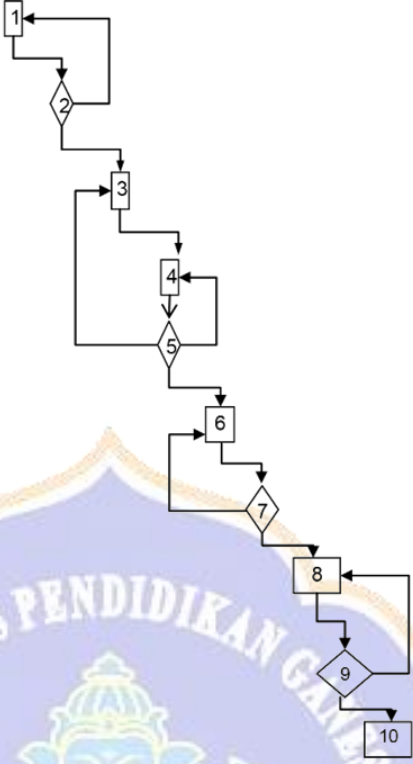
1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964, tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang;
2. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964, tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian;
4. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2010 tentang Tarif atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri, dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCKB, TNKB, dan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ;
10. Peraturan Menteri Keuangan RI No. 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008 tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;

14. Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2014 tentang Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.

15. Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Bali Nomor 973/1072/ Dispenda tentang ; Petunjuk teknis pelaksanaan pemungutan PKB, BBNKB, PBBKB dan Pajak Air Permukaan di Provinsi Bali tanggal 15 Pebruari 2013 dan perubahannya Nomor 973/6514/Dispenda tanggal 1 Agustus 2014

**B. STANDAR PELAYANAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	BBNKB I : <ul style="list-style-type: none"> <li>- KTP atau Tanda jati diri yang sah</li> <li>- Faktur</li> <li>- Cek fisik</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas Informasi</li> <li>- Cek fisik</li> <li>- Loker BRI</li> </ul> Loker I : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian berkas</li> <li>- Pendaftaran</li> <li>- Penetapan dan cetak SPPKB</li> <li>- Korektor</li> </ul> Loker II: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembayaran/ Kasir</li> <li>- Petugas cetak SKPD</li> <li>- Korektor/ Pengesahan STNK</li> <li>- Pemandu berkas</li> <li>- Petugas Cetak STNK</li> <li>- Penyerahan STNK dan SKPD</li> <li>- Petugas Cetak TNKB</li> <li>- Arsip</li> <li>- Admin Polri</li> <li>- Admin Dispenda</li> </ul>

		<p>Flow Cart sebagai berikut :</p>  <p>Uraian Proses :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengajukan berkas pembayaran pajak.</li> <li>2. Penerimaan dan pengecekan kelengkapan berkas</li> <li>3. Entri data berkas Wajib Pajak yang masuk</li> <li>4. Menetapkan coding dan SPPKB</li> <li>5. Mengoreksi kebenaran data di SPPKB</li> <li>6. Wajib Pajak membayar pajak di kasir sesuai nominal yang tertera di SPPKB.</li> <li>7. Mengesahkan SKPD</li> <li>8. Mencetak STNK</li> <li>9. Mengesahkan SKPD dan STNK</li> <li>10. Menyerahkan SKPD dan STNK ke Wajib Pajak</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Standar Waktu Pelayanan BBNKB I : 95 Menit
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP. No. 50 Tahun 2010 tentang jenis dan tarif atas penerimaan Negara Bukan Pajak. Sebagai Berikut : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya STNK untuk <ul style="list-style-type: none"> <li>-Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 50.000,-</li> <li>-Roda 4/lebih = Rp. 75.000,-</li> </ul> </li> <li>b. Biaya TNKB <ul style="list-style-type: none"> <li>-Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 30.000,-</li> <li>-Roda 4 /lebih = Rp. 50.000,-</li> </ul> </li> <li>c. Biaya STCK = RP. 10.000,-</li> </ol> </li> </ol>



		<p>d. Biaya BPKB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 80.000,-</li> <li>-Roda 4 /lebih = Rp. 100.000,-</li> </ul> <p>e. Penerbitan surat mutasi kendaraan Luar Daerah Rp. 75.000,-</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan RI. Nomor 36/PMK. 010/2008, tanggal 2 Pebruari 2008, sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sepeda motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran Rp. 3.000,-</li> <li>- Traktor, Buldozer, Forklirt, Mobil Derek, Excavator, Crane, dan sejenisnya Rp. 23.000,-</li> <li>- Sepeda motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter diatas 50 cc s/d 250 cc Rp. 35.000,-</li> <li>- Sepeda motor, scooter diatas 250 cc Rp. 83.000,-</li> <li>- Pick.up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum Rp. 143.000,-</li> <li>- Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc Rp. 73.000,-</li> <li>- Bus dan microbus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc Rp. 90.000,-</li> <li>- Bus dan microbus bukan angkutan umum Rp. 153.000,-</li> <li>- Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya Rp. 163.000,-</li> </ul> <p>3. Peraturan Gubernur Bali No. 25 Tahun 2014 tanggal 28 Mei 2014 tentang Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.</p>
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- STNK ( Surat Tanda Kendaraan Bermotor )</li> <li>- SKPD ( Surat Ketetapan Pajak Daerah )</li> <li>- TNKB ( Tanda Nomor Kendaraan Bermotor )</li> <li>- BPKB ( Buku Pemilik Kendaraan Bermotor )</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan Melalui Telepon langsung diberi penjelasan sesuai SOP Samsat Buleleng</li> <li>- Pengaduan melalui E- mail dijawab langsung melalui E-mail</li> <li>- Pengaduan melalui kotak saran disampaikan kepada semua petugas pelayanan untuk ditanggapi dan dilakukan perbaikan yang mengacu pada SOP/ Standar Pelayanan Samsat Buleleng</li> </ul>



**LAMPIRAN 4 (FOTO OBSERVASI DAN WAWANCARA)**



FOTO WAWANCARA DENGAN BAPAK  
I GUSTI NGURAH DARMIKA, S.E



FOTO WAWANCARA DENGAN BAPAK SANJAYA



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Email : [feundiksha@gmail.com](mailto:feundiksha@gmail.com) Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

21 Juni 2022

Nomor : 1063/UN48.13.1/DL/2022  
Lamp. :  
Hal : **Permohonan Data Penelitian**

Kepada Yth. Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di  
Kabupaten Buleleng  
di tempat.

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Gede Surantika  
NIM. : 1617051082  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi S1

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir,  
skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar  
mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan  
kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Undiksha,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830  
Email : [feundiksha@gmail.com](mailto:feundiksha@gmail.com) Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

21 Juni 2022

Nomor : 1063/UN48.13.1/DL/2022  
Lamp. :  
Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. Kepala UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di  
Kabupaten Buleleng  
di tempat.

Dengan hormat, yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Gede Surantika  
NIM. : 1617051082  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Akuntansi S1

bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir,  
skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar  
mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data ditempat yang Bapak / Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan  
kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi Undiksha,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

## RIWAYAT HIDUP



Gede Surantika Kelahiran Desa Dencarik Tanggal 29 November 1997. Terlahir dari pasangan atas nama Komang Widnya dan Putu Sudarmini. Penulis memiliki kewarganegaraan Indonesia dan memeluk agama hindu. Penulis telah menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 3 Dencarik yang lulus pada Tahun 2010. Telah menyelesaikan pendidikan tingkat menengah di SMPN 1 Banjar yang lulus pada Tahun 2013. Dan telah menyelesaikan pendidikan tingkat atas di SMKN 3 Singaraja yang lulus pada Tahun 2016, kemudian penulis melanjutkan masa studi di Universitas Pendidikan Ganesha di Program Studi S1 Akuntansi. Dan lulus sebagai sarjana S1 Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja

