

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan kesimpulan antara lain:

1. Mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku terkait tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan sudah diaturnya kewenangan-kewenangan di masing-masing instansi, azas-azas umum pemerintahan dan korporasi sudah terpenuhi dengan adanya penentuan tarif pajak dan jumlah besaran administrasi pembayarannya, pelayanan publik sudah diusahakan maksimal dan sesuai peraturan perundang-undangan dengan adanya prosedur pelayanan seperti loket pendaftaran, penetapan notice pajak, dan pemabayaran serta adanya inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan yaitu adanya samsat drive thru, samsat keliling, E-samsat, samsat *delivery*, samsat *zero waste*, dan samsat whatsapp. Perlindungan dan kepastian hukum sudah diterapkan dengan adanya sanksi administrasi dari Bappenda jika tidak melakukan daftar ulang atau yang melakukan penunggakan pajak kendaraan bermotor begitupula dengan perlindungan hukum bagi masyarakat atau wajib pajak bila ada kelebihan membayar pajak dari jumlah yang telah ditentukan, wajib pajak berhak untuk melaporkan kepihak yang berwajib.
2. Hambatan-hambatan dalam melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara

Barat antara lain: koneksi internet yang kurang stabil, media, ketetapan waktu, kinerja pegawai yang kurang efektif, calo dan antrian panjang.

## 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak atau instansi terkait:

### 1. Saran teoritis

- a. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mencari faktor-faktor penghambat lainnya yang mempengaruhi mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (plat hitam).
- b. Sebaiknya untuk peneliti sejenis selanjutnya mengambil subjek penelitian dari fase-fase perkembangan yang lain. Hal ini penting supaya dapat diketahui adanya suatu perbedaan di setiap perkembangan suatu pelayanan pemabayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat terutama pada kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Mataram.

### 2. Saran praktis

- a. Disarankan kepada Badan Pengeloan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk meningkatkan pelayanan disetiap Unit Pelaksanaan Teknis, Unit Pelaksanaan Teknis Daerah UPTB-UPTD pada Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Mataram.

- b. Disarankan kepada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk meningkatkan lagi kualitas kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor
  - c. Disarankan kepada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat untuk melakukan instruksi kepada petugas atau bidang terkait dalam memberikan wawasan serta mensosialisasikan mengenai peraturan, ketentuan, kebijakan tentang pajak kendaraan bermotor dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat demi meningkatkan suatu pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Saran akademik
- a. Disarankan kepada peneliti selanjunya untuk meneliti mengenai mekanisme tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor plat merah maupun plat kuning dimana dalam penelitian peneliti hanya membahas sekitar mekanisme tata cara pemabayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam.
  - b. Disarankan kepada peneliti selanjut untuk meneliti tentang hambatan-hambatan apa saja yang belum ternimalisir terhadap tata cara pemabayaran pajak kendaraan bermotor pada plat merah maupun plat kuning.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:: Rineka Cipta.
- Asjuandi, M. (2020). *Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Medan Utara*.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasi ed.)* Yogyakarta:: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Lustyaninggrum, E. P. (2018). *Prosedur Pendaftaran Dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Baru Pada Kantor Bersama SAMSAT Bondowoso*.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Dat Kualitatif* (Buku Sumber-Sumber Tentang Metode-Metode Baru ed.). Jakarta: UIP.
- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mustofa, Z. (2020). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bojonegoro*.
- Nasution, S. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Ramadhanti, D. A. (2020). *Mekanisme Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor Di Provinsi Lampung* *Hukum Administrasi Negara*.

Restuasih, L. (2020). Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat (Plat Merah) Oleh Dinas Perkebunan dan Kehutanan

Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

Sinambela. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi ed.)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sudirman, R., & Amiruddin, A. (2015). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empadua Media.

Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mix Methods ed.)*. Bandung: Alfabeta.

Tanzeh, A. (2011). *metodologi penelitian praktis* Yogyakarta: Teras.

Laporan Kinerja di Direktorat Jendral Pajak. *Target dan Realisasi IKU*. Kemenkeu-one Direktorat Jendral Pajak Tahun 2018

Laporan Kinerja di Direktorat Jendral Pajak. *Target dan Realisasi IKU*. Kemenkeu-one Direktorat Jendral Pajak Tahun 2019

Realisasi dan Presentasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Tahun 2015 di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Realisasi Kendaraan bermotor Roda Dua dan Roda Empat Yang Tidak Melakukan Daftar Ulang Membayar Pajak pada Tahun 2020 di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi

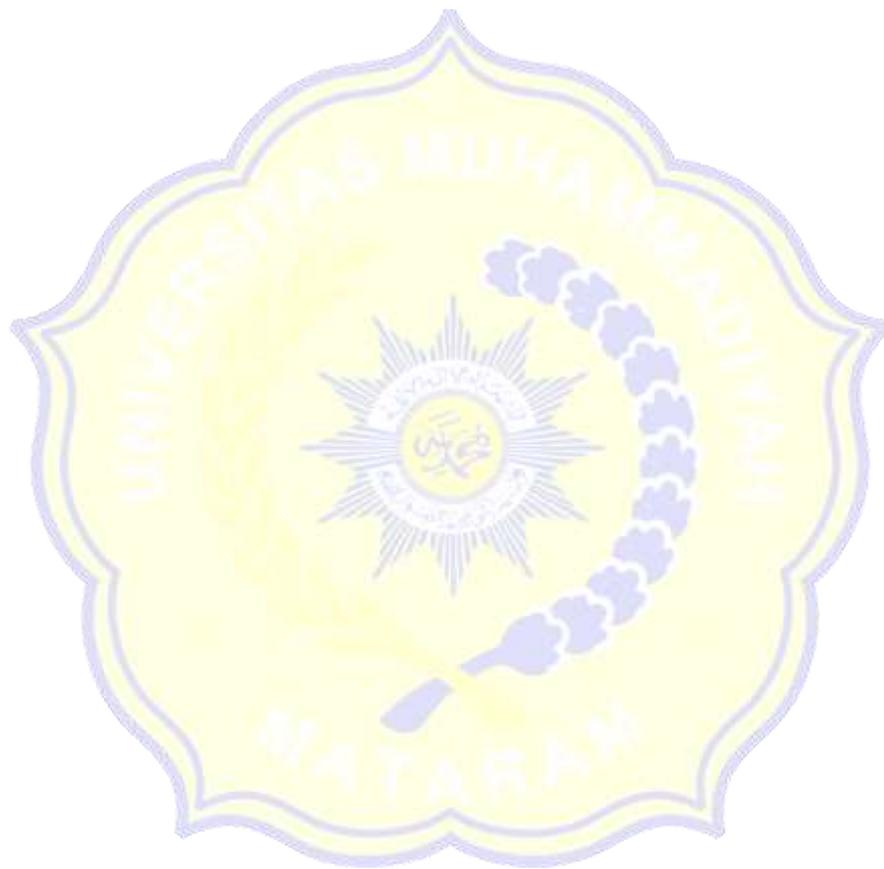
Website:

<http://www.indopremier.com/ipotnewsDetail.php?jdl=ini4StrategiKemenkeuTingkatkanKepatuhanpajak&news>

<https://www.online-pajak.com/perpajakan-di-indonesia-sejarah-sistem-dan-dasar-hukumnya>

<http://mataramradio.com/2020/12/02/pkb-kota-mataram-capai9391>

[https://www..seputarpengetahuan.com.id/2020/12/pengertian\\_pelayanan.html](https://www..seputarpengetahuan.com.id/2020/12/pengertian_pelayanan.html)



## Lampiran 1

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “ **Mekanisme Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan kerangka berpikir yang telah di tentukan sehingga akan menjawab semua rumusan masalah diatas .

Daftar pertanyaan untuk:

Nama : Lalu Eras Sutagita

Tanggal : 19 Januari 2021

Waktu : 09:00 WITA

Jabatan : Kasubid Pembinaan PKB

1. Jelaskan apakah sudah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak dalam penyeleenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapata Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat? “

*Jadi kalau kaitannya dengan hal tersebut dia pasti, sehingga bisa berjalan sesuai dengan yang adek saksikan. jadi kaitannya dengan samsat, samsat adalah sitem administrasi manunggal satu atap dan disitu sudah ada kepolisian, bappenda, jasa raharja yang akan menangani pajak kendaraan bermotor.” (wawancara jam 09:00 Kamis 21/01/021)*

2. Jelaskan apakah sistem penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan?

*“ kalau kaitannya dengan ini kita sudah melakukan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan, ketentuan yang dimaksud pada plat hitam mengenai penetapan besaran pajaknya, besaran tarifnya 1,7 persen”.*

*(wawancara jam 09:00 Kamis 21/01/2021)*

3. Jelaskan apakah prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

*“ sudah sesuai, artinya dalam memberikan pelayanan baik kepada wajib pajaknya badan pengelolaan pendapatan daerah tidak terlepas dari ketentuan perundang-undangan yang telah berlaku. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini tergantung ehmm... apakah dia daftar ulang, apakah dia daftar 5 tahunan. Kalau mekanisme daftar ulang wajib pajak cukup membawa STNK dan KTP, namun kalau pembayaran pajak 5 tahunan wajib pajak tetap membawa STNK, BPKB dan KTP. Juga disitu dilakukan cek fisik kendaraan ya, banyak faktor pendukungnya gebyar pajak kita kan... (menanyakan kepada rekan kerjanya), jadi kita sekarang setiap UPTB-UPTD sudah mengangkat ehmm... apa itu mbok ehmm... (menanyakan kepada rekan kerjanya) kayak apa sih yang diperbantukan ehmm... apa namanya kita yang dianukan sama kabupaten atau kota kita itu, ehmm... agen samsat ya terus, kita juga melakukan penyampaian SP2T (surat pemberitahuan pajak terutang)*

*itu yang nantinya kita sedang gerodok ini untuk bagaimana kita melibatkan aparat desa dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi penunjang.” (wawancara jam 09:30 Kamis 21/01/2021)”*  
*(wawancara jam 09:30 Kamis 21/01/2021)*

4. Jelaskan apakah sudah terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

*“ sudah. Karena setiap wajib pajak atau masyarakat yang melakukan tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotornya kita kenakan sanksi administrasi. Jadi hambatan tidak ada saya rasa, cuman yang menjadi terkadang, jadi hambatan tergantung dari pada sinyal kita, kalau sinyal telkom lagi eror jadi saya rasa hambatan kita selama ini itu saja yah mbak pop yah... (menanyakan kepastian pada rekan kerjanya). Misalnya dari kita sendiri, dari Bappenda itu sendiri untuk sampai mengkondisikan itu terjadi hambatan Cuma kita tergantung pada media, sinyal internetnya. Jadi kalau misalnya terjadinya antrian panjang itu tidak terlepas dari pada banyannya wajib pajak yang melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya, karena biasanya kita sudah testimoni satu wajib pajak disaat dia melakukan daftar ulang itu dia tidak sampai ehmmm... dua menit, dan dua menitpun sudah selesai ke loket pendaftaran, penetapan, dan pembayaran. ” (wawancara jam 09:00 Kamis 21/01/2021)*

Daftar pertanyaan untuk:

Nama : H. Lalu Ahmad Kaddar

Tanggal : 21 Januari 2021

Waktu : 09:00 WITA

Jabatan : Kepala seksi PKB dan BBNKB

1. Jelaskan apakah sudah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak dalam penyeleenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

*“ Jelas di SAMSAT terdapat tiga instansi pemerintah daerah yang diwakili oleh BAPPENDA, KEPOLISIAN yang diwakili oleh POLDA NTB, dan Jasa Raharja diwakili oleh PT. Jasa raharja cabang Mataram jadi semuanya memiliki kewenangan masing-masing yang sudah diatur dalam undang-undang, kalau kepolisian itu memiliki kewenangan melakukan registrasi dan mengidentifikasi kendaraan serta memungut PNBP (Penerimaan Negara Non Pajak) seperti berapa jumlah biaya STNK, BPKB, dan besaran biaya Nomor Polisi (NOPOL) itu adalah kewenangan kepolisian dalam pemungutan pajak, sedangkan dari Bappenda hanya memiliki kewenangan memungut pajak daerah dan kalau ada sanksinya memungut sanksi juga yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotornya, sekali lagi Bappenda hanya memiliki kewenangan memungut pajak daerah kendaraan bermotor, dan kemudian jasa raharja memiliki*

*kewenangan memungut asuransi Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalulintas (SWDKLLJ). Nah, itu merupakan kewenangan masing-masing tidak bisa saling memasuki. Jadi kewenangan yang pertama ada ditangan polisi untuk pendaftaran kalau polisi belum mengesahkan pendaftaran maka tidak bisa dilanjutkan dikewenangan Bapenda sebagai pemungut pajak daerah dan tidak bisa juga dilanjutkan ke jasa raharja untuk memungut asuransinya” (wawancara jam 11.00 Selasa 19/02/2021)*

2. Jelaskan apakah sistem penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan?

*“ Pasti sudah sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan tidak berani melanggar asas-asas umum pemerintahan yang telah diatur dalam perundang-undangan, jadi tidak hanya plat hitam semua warna plat baik plat merah maupun plat kuning dilayani sama tidak membedakan ini plat hitam tidak sesuai asas-asas umum pemerintahan begitupun pada plat merah dan kuning semua sesuai dengan asas –asas umum pemerintahan, semua pelayanan di UPTB-UPTD terutama samsat kota Mataram sudah sesuai dengan regulasi yang diberikan oleh pemerintah pusat baik mengenai pelayanannya, besaran pajaknya, besaran tarifnya, prosedur dan mekanismenya semuanya sudah sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Jadi mekanisme pembayaran pajak kendaraan pribadi atau kendaraan bermotor plat hitam itu adalah disetiap samsat itu sama mulai dari pendaftaran dan kemudian penetapannya ya. Pendaftaran dilakukan oleh kepolisian dan penetapan dilakukan oleh ehmmm... Bapenda. Nah,*

*untuk pelayanan plat hitam ini bisa dilakukan disemua UPTB-UPTD pelayanan samsat. Kita memiliki berbagai macam inovasi pelayanan yang diantaranya adalah samsat induk yang berada pada setiap UPTB-UPTD Kota/Kabupaten, kemudian ada samsat Drive truth itu semua melayani plat hitam, kemudian ada samsat keliling, ada samsat delivery juga yang melayani plat hitam dan samsat whatsapp namanya yang terakhir ini ehmmm... semua melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam, jadi kendaraan bermotor plat hitam dapat layani dimana-mana prosedurnya melalui pendaftaran dan penetapan kemudia pembayaran. (wawancara jam 11:00 Selasa 19/02/2021)”*

3. Jelaskan apakah prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayan publik?

*“ Ya, semua sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan sekali lagi saya katakan tidak berani kita tidak sesuai dengan regulasi yang ada, termaksud dengan peraturan menteri dalam negeri, peraturan menteri keuangan, keputusan bersama antara ketiga pihak kepolisian, kementerian dalam negeri dan menteri keuangan semua sudah selaras tidak berani kita saling mengambil kewenangan masing-masing semuanya sudah sesuai dengan prosedur dan untuk mempertajam hal itu maka disetiap SAMSAT akan diberikan sertifikasi isu.” (wawancara jam 11:00 Selasa 19/01/2021)*

4. Jelaskan apakah sudah terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermoto di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

*“ Ya sudah, jadi kita memungut pajak itu berdasarkan hukum juga. Jadi, semua yang kita lakukan di UPTB-UPTD terutama pada samsat kota Mataram sudah sesuai dengan regulasi yang ada baik itu dari peraturan menteri dalam negeri, peraturan daerah, peraturan gubernur, peraturan kepala badan itu semua sudah berdasarkan hukum. Jadi, setiap penetapan yang dilakukan itu adalah berdampak kepada hukum jadi kalau penetapannya salah maka berdampak pada hukum yang berlaku disana. Untuk melindungi masyarakat disana, masyarakat boleh mengajukan keberatan pajak kalau ada yang dirasakan misalnya terlalu tinggi pajaknya atau bisa mengajukan restetusi kalau ada yang dirasakan kelebihan membayar. Itu adalah bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat jadi tidak semena-mena dalam penetapan pajak, semuanya harus sesuai dengan regulasi yang ada. Untuk plat hitam tidak ada kendala kecuali angkutan umum yang regulasinya sangat beragam karena plat hitam tidak diatur dalam pengenaan insentif pajak maka tidak ada hambatan dalam pemungutan pajak pribadi atau kendaraan bermotor plat hitam, adapun faktor pendukung dalam pembayaran pajak ini dikarenakan oleh sumber daya manusia, semakin tinggi sumber daya manusia maka pelayanannya semakin bagus, termaksud disiplin, ketetapan waktu, ilmu pengetahuan,*

*perilaku, dan IT karena pembayaran pajak kendaraan bermotor 100 persen berdasarkan IT. Jika IT macet maka pelayanan juga macet, jadi itu adalah faktor yang mendukung sumber daya manusia, stabilnya jaringan, kemudian handalnya aplikasi yang digunakan, infrastruktur yang tersedia, jaringan, kendaraan, gedung, meja, kursi, semua itu sangat mendukung. Sekali SDM sangat berpengaruh pada suatu organisasi, instansi, dan/atau badan, dimana bappenda harus memiliki progress yang handal, tanpa memiliki progress yang handal maka kita akan kesulitan dalam mengembangkan aplikasi-aplikasi samsat, itu adalah faktor pendukung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bappenda NTB.” (wawancara jam 11 Selasa 19/01/2021*



Daftar pertanyaan untuk:

Nama : Abdurahman

Tanggal : 23 Januari 2021

Waktu : 16: 00 WITA

Jabatan : Wajib Pajak

1. Jelaskan apakah sudah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

*“ Dalam hal ini masyarakat atau wajib pajak dan Bappenda sendiri memiliki hak, tanggung jawab dan kewenangan. Dimana pemerintah atau Bappenda berhak melakukan pemungutan pajak namun tidak melakukan secara memaksa. Bappenda juga berhak memberikan sanksi jika masyarakat atau wajib pajak melakukan penunggakan. Masyarakat atau wajib pajak mendapatkan hak nya yaitu pelayanan yang baik seperti tidak adanya antrian panjang, ketetapan waktu, dan calo sekitar instansi, namun hal tersebut tetap saja terjadi di kantor samsat. Tanggung jawab pemerintah yaitu mereka harus mampu memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku dek dan ehmmm... wajib pajak memiliki kewenangan untuk melaporkan kepihak berwajib jika terdapat kelebihan membayar pajak. ” (wawancara 15:00 Sabtu 23/01/2021)*

2. Jelaskan apakah sistem penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan azaz-azaz umum pemerintahan?

*“ Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan asas umum pemerintahan, ehmmm... namun pelayanan pajak kendaraan bermotor di setiap UPTB-UPTD terutama pada samsat kota Mataram masih belum dikatakan baik saya rasa dek... pemerintah harus bersosialisasi tentang pelayanan publik dan pentingnya membayar pajak kepada masyarakat sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak banyak berkomentar terhadap pelayanan yang diberikan. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bappenda NTB melalui beberapa tahap yaitu tahap pertama melakukan pendaftaran, tahap kedua melakukan penetapan notice pajak, dan yang terakhir yaitu melakukan pembayaran.” (wawancara jam 15:00 Sabtu 23/01/2021)*

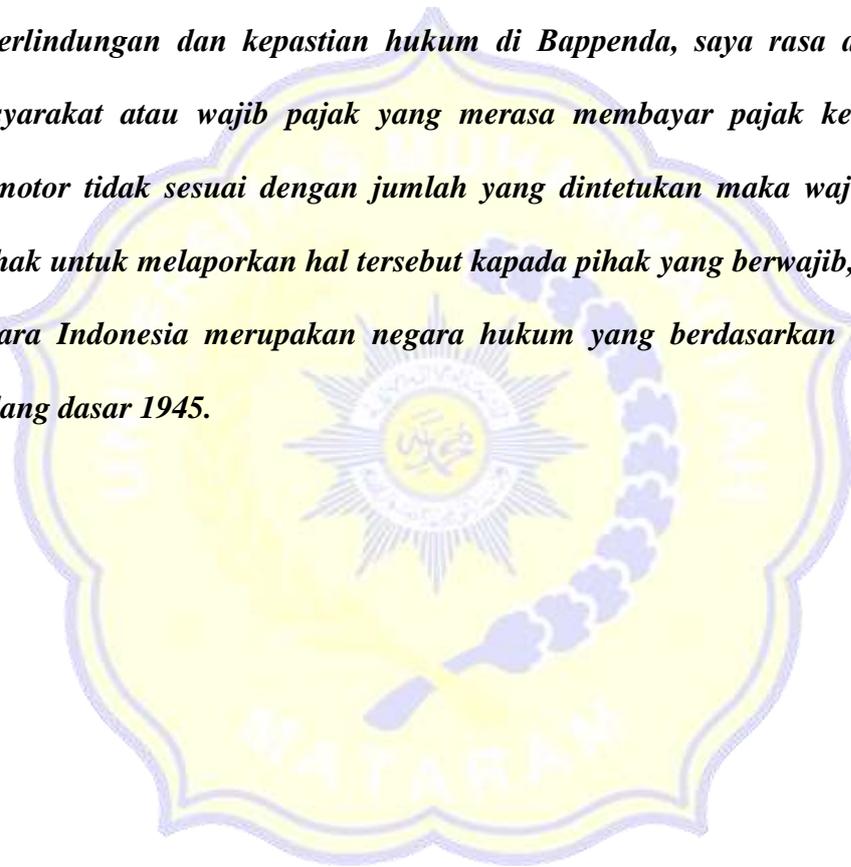
3. Jelaskan apakah prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor plat hitam sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik?

*“ Dalam sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dimana ditemukan berbagai macam masalah pada saat pelayanan seperti sering jadinya antrian panjang, ketetapan waktu dan calo. Jika memang Bappenda telah melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan azas-azas pemerintah mengapa masih ditemukan antrian panjang, ketetapan waktu dan calo disekitar instansi. Saya rasa dek... pelayanan yang dilakukan oleh berbagai*

*UPTB-UPTD terutama SAMSAT Kota Mataram belum bisa dikatakan pelayanan yang baik.”*

4. Jelaskan apakah sudah terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat?

*“ perlindungan dan kepastian hukum di Bappenda, saya rasa ada, jadi masyarakat atau wajib pajak yang merasa membayar pajak kendaraan bermotor tidak sesuai dengan jumlah yang ditentukan maka wajib pajak berhak untuk melaporkan hal tersebut kepada pihak yang berwajib, dimana negara Indonesia merupakan negara hukum yang berdasarkan undang-undang dasar 1945.*



## Lampiran 4

### DAFTAR RIWAYAT PENELITIAN

#### A. Data Pribadi

Nama : Aswandi  
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 21 Februari 1998  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Status Marital : Belum Kawin  
Warga Negara : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : JL. Woro, Desa Dena, Kecamatan  
Madapangga, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa  
Tenggara Barat.  
Telp/Hp : 082341451672  
Email : [aswandipagesangan@gmail.com](mailto:aswandipagesangan@gmail.com)

#### B. Riwayat Pendidikan Formal

- a. SD Negeri 2 Dena Juni 2006 – Juni 2011
- b. SMP Negeri 1 Madapangga Juni 2011 – Juni 2014
- c. SMA Negeri 1 Madapangga Juni 2014 – Juni 2017
- d. Universitas Muhammadiyah Mataram, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Publik September 2017 – Maret 2021

Lampiran 9

DOKUMENTASI



Gambar 1. Lokasi Penelitian



Gambar 2. Observasi awal dengan Humas BAPPENDA NTB



**Gambar 3. Wawancara Dengan Kepala Seksi PKB dan BBNKB**



**Gambar 4. Wawancara Dengan Kasubid Pembinaan PKB**



**Gambar 5. Wawancara dengan wajib pajak**



**Gambar 6. Antrian panjang Di SAMSAT Kota Mataram**



**Gambar 7. Antrian Panjang di Samsat Kota Mataram**



**Gambar 8. Alur atau prosedur Pembayaran PKB**



**Gambar 9. Calo di Sekitar Instansi SAMSAT Kota Mataram**



**Gambar 10. SAMSAT DAN SIM CORNER**



**Gambar 10. SAMSAT KELILING**

