



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
**UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Jalan.Prof.Dr.Suharso No.17 Jajar Surakarta Telp. (0271) 714919 Fax.(0271) 714919
Email : up3adsurakarta@gmail.com

Nomor : 973/ 202 / 1 / 2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Tindak Lanjut
Aduan Wajib Pajak**

Surakarta, 23 Januari 2024

Kepada :

Yth. Bapak Kepala Badan Pengelola
Pendapatan Daerah Prov. Jateng

Di -

SEMARANG

Menindaklanjuti aduan wajib pajak melalui kanal lapor gub tanggal 07 Januari 2024 dengan kode LGWP0536714 dengan aduan sebagai berikut :

"gimana ini .. saya mau bayar pajak mobil tapi ga bisa lewat online.. keterangannya NILAI JUAL KENDARAAN BERMOTOR BELUM TERCANTUM... saya sudah coba wa ke no yang tercantum di no tsb tp ga dbls apakah kl muncul keterangan tsb? salah dari wajib pajak? apa wajib pajak harus datang dulu ke samsat baru bisa bayar lewat online? ribet amat ya!! harusnya dikembangkan itu sistemnya, kok bisa nilai jual kendaraan bermotornya belum tercantum?? kan aneh!! pengembangan sistem pembayaran lewat online bukannya dipermudah malah dipersulit jatuh tempo pembayaran saya tanggal 6 Januari 2024 tepat di hari sabtu saya lupa, karena emang kerjaan saya banyak ga hanya ngurusin bayar pajak saya baru ingat untuk bayar hari minggu mau bayar lewat online ga bisa kantor udah pada tutup tolong donk diberikan solusinya, sekarang kan zamannya udah canggih setidaknya ada reminder ke wajib pajak untuk jatuh tempo pembayaran bisa lewat sms atau wa atau email atau lewat aplikasi new sakpole kl emang dari pemerintah belum bisa memenuhi hal tersebut mohon ada waktu dispensasi setidaknya 1 hari kerja untuk wajib pajak yang telat bayar pajaknya - jatuh tempo tgl 6 jan hari sabtu - minggu ga bs bayar online error loket tutup - harusnya senin masih ada dispensasi untuk bayar donk jangan langsung dikenakan denda Semoga ada solusi terhadap permasalahan saya saya tunggu kabar baik dari samsat terima kasih."

SAMSAT Surakarta telah berkomunikasi langsung dengan saudari Rieska Permata Sari pemilik kendaraan bermotor dengan nopol AD 1103 UH, dari hasil komunikasi baik melalui telepon, chat whatsapp dan bertemu langsung dengan

perwakilan wajib pajak yang datang ke SAMSAT Surakarta (kakak kandung saudari rieska yang bernama saudara risky), kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kronologis kejadian adalah saudari rieska ingin membayarkan pajak kendaraannya pada hari minggu, 07 Januari 2024 dikarenakan semua layanan online sudah tutup, sehingga yang bersangkutan ingin membayar dengan menggunakan aplikasi New Sakpole dan Signal tetapi kedua aplikasi ini tidak dapat memproses pembayaran pajak kendaraan bermotornya dikarenakan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) pada aplikasi new sakpole yang masin nol dan data NIK pada signal yang belum sama.

Saudari rieska sudah chat WA ke nomer PIC Sakpole tetapi tidak ada balasan. Sehingga jatuh tempo kendaraan saudari rieska sudah terlewat dan muncul sanksi denda baik Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Jasa Raharja (JR);

2. Bahwa pada hari selasa, 23 Januari 2024 kakak saudari rieska yang bernama saudara riski datang ke SAMSAT Surakarta untuk konfirmasi terkait pembayaran nopol kendaraan AD 1103 UH jatuh tempo 06 Januari 2024.

Sebelum melakukan transaksi pembayaran pajak ulang dari petugas samsat surakarta telah menjelaskan perihal :

- Penyampaian informasi bahwa PKB dapat dibayarkan 59 hari sebelum jatuh tempo;
- Informasi mengenai layanan SAMSAT bisa diakses melalui media social Bapenda atau SAMSAT masing-masing Kabupaten/Kota;
- NJKB yang kosong dan besaran biaya (pokok dan sanksi) yang harus dibayarkan;

Sebelum berlanjut keproses pembayaran petugas juga sudah menyampaikan untuk disampaikan dulu kepada saudari rieska akan nominal pajak yang harus dibayarkan (konfirmasi ulang). Saudara riski menyatakan bahwa nopol AD 1103 UH untuk dapat diproses. Dan pada hari yang sama telah dilakukan proses pembayaran di SAMSAT Cepat Induk Surakarta dengan rincian :

- Pokok PKB dan JR senilai Rp.3.057.000,-
- Sanksi PKB dan JR senilai Rp.93.500,-
- Jumlah bayar sebesar Rp.3.150.500,-

STNK dan notice terbaru telah diberikan kemudian saudara riski kembali ke rumah.

3. Saudara Rieska merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan terkait dengan tidak updatenya data NJKB di aplikasi New Sakpole dan NIK tidak valid pada aplikasi Signal, sehingga **yang bersangkutan merasa dirugikan karena harus menanggung sanksi denda sebesar Rp.93.500,-**. Dimana menurut

yang bersangkutan kesalahan utama ada pada aplikasi yang tidak terupdate secara otomatis, dan yang bersangkutan sudah berusaha menghubungi PIC New Sakpole di nomor 08112671600 tetapi tidak ada respon. **Saudara rieska meminta adanya :**

- **Pengembangan sistem SAMSAT yang terupdate secara otomatis;**
- **Adanya remainder kepada wajib pajak terkait pembayaran PKBnya bisa lewat sms atau wa atau email atau lewat aplikasi new sakpole;**
- **Pengembalian denda sanksi yang telah dibayar karena yang bersangkutan merasa itu bukan kesalahan dari wajib pajak.**

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas kerjasamanya disampaikan terimakasih.

KEPALA UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA



Drs. SRI WINARNA, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19670726 199403 1 005

Tembusan :
1. Arsip.