

Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Palu

Aditya Pratama¹ Abdul Rivai² Muh Nawawi³

Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Tadulako, Indonesia^{1,2,3}

Email: adityalamakarate@gmail.com¹

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of the implementation of the Program for the Elimination of Administrative Sanctions for Motor Vehicle Tax Fines in the Technical Implementation Unit of Samsat Palu. This study uses a method with descriptive qualitative data. The data obtained in this study are from the results of observations, interviews, and documentation. The data analysis methods are Data Collection, Data Condensation, Data Presentation, and Conclusion/Verification Drawn. The results of this study show that the Effectiveness of the Implementation of the Program for the Elimination of Administrative Sanctions for Motor Vehicle Tax Fines at the Technical Implementation Unit of Samsat Palu has not been carried out effectively, this is due to the lack of achievement of the effectiveness indicators used in this study, based on the Achievement of Objectives indicator seen from the first aspect, namely, the Realization of Tax Revenue Targets has not been effective judging from the achievements of the three-year realization presentation last. Furthermore, based on the Integration indicator, it is seen from the first aspect, namely Coordination. From the results of the study, it is known that from the aspect of coordination internally and externally, it has not been effective. Second, Socialization. As for those related to the implementation of socialization with taxpayers, it has been carried out effectively. Adaptation indicators, seen from the aspect of Tax Collection Apparatus Resources, are inadequate. Second, Tax Collection Facilities, especially those related to the System Application, have not been optimized so that the management of tax revenue data and information has not been effective. Similarly, field operational support facilities have not been available as needed, the Third Tax Collection Mechanism, where it is known that at the time of the Elimination of Motor Vehicle Tax Fines and the exemption of Motor Vehicle Name Return Duty for the management of UPTB Region I Palu tax collection is not optimal because it does not have a Standard Operating Procedure (SOP) set and still uses SOPs as usual as regulated in regulations.

Keywords: Goal Achievement, Adaptation, Integration



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Reformasi yang terjadi pada tahun 1998 membawa perubahan mendasar pada pemerintahan di Indonesia, di berlakukannya Undang - Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan di ubah menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah hingga sekarang menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dalam hal ini pola pengaturan hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang semula sentralisasi diubah menjadi desentralisasi guna meningkatkan kemandirian pemerintahan daerah. Sedangkan tujuan dari otonomi daerah itu sendiri adalah untuk membebaskan pemerintah pusat dari beban dan tugas yang biasa dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, sesuai dengan tujuan otonomi diatas maka pemerintah daerah memiliki tugas untuk mengelola potensi-potensi yang dimiliki yang dapat menjadi pendapatan daerah guna mensejahterakan rakyatnya. Untuk mewujudkan pembangunan yang merata bukan merupakan suatu hal mudah. Pemerintah dengan kebijakannya memberikan wewenangnya kepada masing-masing daerah untuk bisa mengatur dan menciptakan perekonomiannya sendiri sehingga tiap daerah bisa mandiri dalam mengelola dan menghidupi perekonomiannya agar tidak selalu bergantung pada pemerintahan pusat saja hal ini biasa

dikenal dengan otonomi daerah. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut lembaga Pemungutnya pajak di Indonesia dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dalam hal ini adalah pajak yang di pungut oleh pemerintah pusat dan pajak daerah yaitu pajak yang di pungut pemerintah daerah. Pajak daerah merupakan salah satu aspek pendukung terhadap pencapaian tujuan pembangunan daerah selain dari aspek sumber daya alam, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya. Pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota harus mengefektifkan Pajak Daerah agar dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dua unsur yang diperlukan Untuk dapat menghitung besarnya pajak yaitu jumlah dasar perhitungan yang ditentukan dalam masing-masing undang-undang pajak dan tarif perpajakan yang terdiri dari tarif tetap, tarif proporsional, tarif progresif, serta tarif regresif. Dalam rangka untuk meningkatkan penerimaan daerah yang bersumber dari PAD diperlukan prosedur yang efektif dan efisien, kinerja pemungutan yang diperbaiki, kemudahan birokrasi, memberikan pelayanan yang terus di tingkatkan serta memberikan kewenangan dan ke luasaan bagi pemerintah daerah untuk menggali terus potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Berdasarkan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak kendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgeting yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah. Pajak Kendaraan Bermotor dipungut atas dasar kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor tersebut.

Sebagai Daerah Otonomi Provinsi Sulawesi Tengah dalam upaya memaksimalkan peningkatan pendapatan daerah memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada sebagai modal pembangunan daerah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan dari pajak daerah, yang masih memiliki peluang dan potensi untuk ditingkatkan, sehingga Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dalam menyikapi kewenangan yang dimiliki untuk mengelola keuangan daerah secara mandiri mengeluarkan Peraturan Daerah Sulawesi Tengah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang memberikan landasan hukum dalam menarik retribusi dan pajak daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Pembangunan daerah adalah salah satu agenda pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Berbagai daerah di Indonesia akan terus membangun daerahnya agar dapat menjadi yang lebih baik serta dapat mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu pendapatan daerah adalah dengan adanya pajak kendaraan bermotor. Kendala dalam pemasukan daerah dari pajak kendaraan bermotor sering sekali terjadi penunggakan pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu pemerintahan membuat program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kewajiban wajib pajak yang telah diatur dalam undang-undang.

Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu; Badan Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Jasa Raharja. Dan di dalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di laksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pendapatan Provinsi melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang tersebar di seluruh Wilayah Sulawesi Tengah. Adanya SAMSAT mengefektifkan serta mengefisienkan wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan

Bermotor. Dari kelima pajak yang dipungut oleh provinsi, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang mempunyai potensi paling besar dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor mempunyai potensi yang paling besar karena saat ini transportasi merupakan suatu kebutuhan pokok masyarakat. Dalam pelaksanaannya di kantor Samsat Wilayah I Palu, pemerintah mengharapkan program penghapusan atau pembebasan sanksi administrasi ini dapat memberikan keringanan bagi rakyat Sulawesi Tengah khususnya di UPT Wilayah I Palu sehingga merangsang kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, tujuan lainnya untuk meningkatkan tertib administrasi pengelolaan pajak daerah, mengurangi piutang pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi apakah pemberian keringanan sudah merupakan solusi akhir atau malah diindikasikan sebagai lemahnya penegakan aturan dan hukum terhadap pelanggar pajak.

Program penghapusan denda pajak dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditetapkan dengan realisasi atau hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hal itu dikatakan tidak efektif. Hasil observasi dilapangan juga dikaitkan dengan teori efektivitas oleh Dunncan melihat efektifitas itu dari tiga alat ukur yang digunakan, yaitu Pencapaian Tujuan (sudah tercapainya output yang diinginkan), Integrasi (dalam hal ini telah dilaksanakan sosialisasi mengenai peraturan gubernur tentang penghapusan denda pajak), dan yang terakhir Adaptasi melihat lingkungannya. Untuk itu Gubernur Sulawesi Tengah sebagai Pimpinan Daerah Membuat Kebijakan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2022 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Seterusnya di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 yang di perbarui dengan Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 900.1.13.13/443/BAPENDA-G.ST/2023 Tentang Penghapusan Sanksi Administratif/Denda Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2023. Hal ini bertujuan agar meringankan beban masyarakat untuk membayar pajak kendaraan dan meningkatkan minat wajib pajak untuk ikut serta dalam proses pembayaran pajak, Dengan begitu memberikan kemudahan kepada masyarakat, Sehingga diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan Program ini. Target Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah melaksanakan program tersebut juga untuk memvalidasi database pajak yang tercatat. Pada tahun 2023 realisasi jumlah pendapatan terbesar yang dapat diperoleh dari pajak daerah tercatat adalah jenis pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar Rp 342.141.827.744,00,- (*sumber data Bapenda tahun 2024*).

JENIS PAD	TAHUN	TUNGGAKAN (UNIT)
Pajak Kendaraan Bermotor	2022	21.120
	2023	37.896

Sumber Data Bapenda 1 Januari 2024

Walaupun demikian dari data yang diperoleh peneliti sampai dengan 1 januari 2024, masih terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor tahun 2022 sebanyak 21.120 unit dan pada tahun 2023 sebanyak 37.896 unit. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum memanfaatkan program penghapusan sanksi administrasi denda pajak kendaraan bermotor dengan maksimal sehingga berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah. Selanjutnya karna program tersebut sangat baik dalam menaikkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak, maka penulis ingin melakukan penelitian terkait seberapa efektif program tersebut berjalan dan apa kesulitan dan tantangan yang ditemukan pada saat program tersebut berlangsung. Untuk melihat efektifitas suatu program itu dari tiga alat ukur yang

digunakan, yaitu Pencapaian Tujuan (sudah tercapainya output yang diinginkan), Integrasi (dalam hal ini dilaksanakan sosialisasi mengenai peraturan gubernur tentang pembebasan bea balik nama), dan yang terakhir Adaptasi dengan melihat lingkungannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metodologi kualitatif. Penelitian ini dilakukan di satu lokasi yaitu Unit Pelaksana Teknis Wilayah I Samsat Palu yang beralamatkan di Jalan Kartini Kota Palu. Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut menaungi pelayanan wajib pajak di Unit Pelaksana Teknis Wilayah I Samsat Palu sehingga penelitian dapat dilakukan lebih akurat dan tepat sasaran karena data keseluruhan dan bentuk pelayanan ada dalam satu kantor tersebut. termasuk samsat yang memiliki banyak inovasi yang menarik dengan potensi pendapatan pajak kendaraan bermotor yang besar di Wilayah Provinsi Sulawesi Tengah. Informan pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu dengan memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus permasalahan yang akan diteliti yaitu Kepala Bidang Pajak Badan Pendapatan Provinsi Sulawesi Tengah, Kepala UPT SAMSAT Kota Palu, Staf Pengelola Pajak ,Pihak Jasa Raharja dan Kepolisian serta Masyarakat Wajib Pajak. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik diantaranya observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pencapaian Tujuan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa perhitungan data tunggakan pajak yang dilakukan oleh Samsat Kota Palu melalui bidang pendapatan Bapenda Provinsi Sulawesi Tengah belum efektif. Hal ini dapat diketahui masih banyak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat yang masih terdapat tunggakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarenakan identitas pemiliknya masih belum sesuai saat Samsat Palu Melakukan Aksi Telpon-telpon dimana pada saat dilakukan penelusuran, Kendaraan Bermotor tersebut ada yang telah Bepindah tangan 1 hingga 3 kali tanpa melakukan Balik Nama Kendaraan. Untuk mengetahui Pencapaian tujuan ini berjalan efektif atau tidak, dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah peneliti uraikan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) merupakan sumber pendapatan terbesar untuk daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Ini di akibatkan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dan merupakan modal transportasi utama di Sulawesi Tengah. Seiring semakin meningkatnya kemajuan teknologi dan standar kebutuhan sekunder menjadi primer Hal ini yang menyebabkan pertambahan jumlah kendaraan bermotor. Berikut ini tabel Realisasi dan kendaraan yang menunggak dalam Pajak Kendaraan Bermotor:

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggaran 2021 s/d 2023

Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor		
	Target	Realisasi	%
1	2	3	4
2021	Rp 133.653.530.000	Rp 115.106.921.013	86,12%
2022	Rp 134.529.995.012	Rp 147.548.015.200	109,68%
2023	Rp. 203.332.670.000	Rp 144.208.729.450	70,92%

Sumber: Bapenda Prov. Sulteng 2024 (Data diolah)

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor jika di lihat berdasarkan jumlah penerimaan dari tahun anggaran 2021 sampai tahun anggaran 2022 memang terdapat realisasi yang cukup besar hal ini karena pada tahun 2018 terdapat bencana alam yang hebat. Bencana tersebut menyebabkan banyaknya kendaraan rusak, hilang dan juga hancur di karenakan bencana hebat pada tahun 2018, sehingga pada tahun 2021 sampai dengan 2022 pemerintah provinsi Sulawesi tengah melalui Samsat Kota Palu kompensasi kebijakan terhadap pelaku pajak kendaraan bermotor yakni dengan melaksanakan program penghapusan pajak kendaraan bermotor dalam kurun waktu yang relative lebih lama. Hal ini tentunya memberikan dampak besar terhadap kesadaran masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Efektivitas dengan indikator Pecapaian tujuan dilihat dari aspek banyaknya Kendaraan Bermotor Pada Samsat Palu yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai suatu indikator taatnya administrasi dalam kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam kepemilikan kendaraan dapat diketahui yang masih menunggak dalam melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor pada Samsat Palu pada tabel berikut:

Tabel 3. Volume Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun Anggaran 2021 s/d 2023

Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor
	Tunggakan (Unit)
1	2
2021	19.565
2022	21.120
2023	37.896

sumber : Bapenda Prov. Sulteng 2024 (Data diolah)

Pada tahun 2023 terjadi pelonjakan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang sangat signifikan, sangat banyak volume pemilik kendaraan yang masih menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam rangka tertib administrasi kepemilikan kendaraan. Hal ini terjadi dikarenakan pada tahun 2023 pemerintah daerah hanya mengeluarkan program penghapusan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor hanya pada bulan september sedangkan pada tahun 2022 pemerintah daerah mengeluarkan Program Penghapusan Sanksi Administrasi berupa denda Pajak Kendaraan Bermotor dari bulan November hingga bulan Desember.

Integrasi

Dalam pengelolaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Palu senantiasa bersinergi dengan beberapa stakeholder. Untuk urusan yang terkait dengan teknis penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor, pada Samsat Palu selalu melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Badan Pendapatan Provinsi, Polri, Dan Jasa Raharja. Selanjutnya yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor secara intensif melaksanakan sosialisasi dan komunikasi dengan para Wajib Pajak di Samsat Palu. Sehingga untuk mengukur tingkat Efektivitas dilihat dari sudut pandang integrasi, maka ada dua aspek yang menjadi fokus peneliti untuk melakukan analisis terkait pengelolaan Pelaksanaan Program Penghapusan denda pajak kendaraan bermotor pada Samsat Palu yaitu Kemampuan Koordinasi dengan Instansi teknis dan Kemampuan Sosialisasi. Koordinasi internal dalam lingkup pada Samsat Palu yang dilakukan lintas Dinas/Badan terkait pengelolaan pemungutan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan peneliti dan wawancara yang dilakukan dengan informan. Koordinasi yang dilakukan Bidang Pendapatan dengan Samsat Palu. Dalam proses rekonsiliasi data dan informasi laporan penerimaan pendapatan Bea balik nama kendaraan bermotor belum dilaksanakan secara terjadwal. Sehingga sering terjadi keterlambatan dalam

menampilkan bahan laporan saat dibutuhkan, baik untuk keperluan rapat evaluasi rutin maupun untuk keperluan pemeriksaan reguler oleh Tim Audit BPK dan Tim Audit Inspektorat Provinsi.

Sistem pemungutan pajak daerah yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana pemenuhan kewajiban perpajakan sepenuhnya dilakukan oleh Wajib Pajak. Dalam proses pemenuhan kewajibannya, tidak sedikit Wajib Pajak yang menemukan kesulitan. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi, pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Seperti tata cara pelaporan dan penyetoran kewajiban perpajakannya. Salah satu upaya yang dilakukan Samsat Palu sebagai bentuk tanggung jawab tugas untuk mengatasi permasalahan kurangnya informasi dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak adalah pelaksanaan sosialisasi tentang Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah nomor 51 tahun 2022 tentang Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Melalui kegiatan ini para Wajib Pajak dapat berkonsultasi mengenai hal-hal yang selama ini tidak mereka ketahui tentang penghapusan sanksi administrasi yang menghambat para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga untuk kedepannya tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak diharapkan lebih meningkat dari sebelumnya.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa Samsat Palu sudah sering melaksanakan sosialisasi kepada para Wajib Pajak. Secara periodik dilakukan pertemuan dalam rangka memberikan informasi kepada Wajib Pajak utamanya yang berhubungan dengan mekanisme (sistem dan prosedur) pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang harus dipatuhi. Pelaksanaan sosialisasi kepada wajib pajak oleh Samsat Palu ternyata juga masih terdapat wajib pajak yang mengeluhkan terkait sosialisasi pelaksanaan program penghapusan yang terdapat dalam baliho-baliho yang di ada di jalanan yaitu baliho tersebut masih banyak yang tidak terlihat jelas atau penempatannya yang kurang strategis. Langkah Selanjutnya yang diberikan oleh Samsat Palu adalah dengan beberapa inovasi untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terutama yang memiliki rutinitas padat.

Salah satu inovasi Kantor Bersama Samsat Palu adalah Aksi telpon-telpon dimana baik pegawai Samsat di seluruh Provinsi Sulawesi Tengah maupun pada Badan Pendapatan Daerah sendiri melakukan aksi telpon-telpon dimana para pegawai melakukan kegiatan komunikasi kepada masyarakat bahwa terdapat program Penghapusan sanksi administrasi berupa denda pajak dan pembebasan Bea balik nama kendaraan bermotor yang dilakukan pada kantor masing-masing. Hal ini dilakukan selain untuk mengingatkan wajib pajak yang menunggak, hal ini juga bermaksud untuk melakukan penelusuran kepemilikan kendaraan yang terdapat tunggakan dan mengingatkan kepada pemilik kendaraan yang telah berganti tangan untuk segera melakukan Balik nama kendaraan demi tertibnya administrasi dalam kepemilikan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Menurut peneliti inovasi ini juga dapat mencegah pemilik kendaraan bermotor memiliki denda pembayaran yang di kemudian hari dapat menjadi pembengkakan pembayaran yang berakibat semakin malasnya wajib pajak untuk membayar pajak kendaraanya yang menjadi besar.

Adaptasi

Kemampuan adaptasi merupakan kesanggupan UPTB Wilayah I Palu dalam melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan kebutuhan organisasi. Hal ini menunjukkan tingkat dimana Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tanggap terhadap perubahan internal eksternal yang terjadi. Untuk mengetahui secara objektif kemampuan adaptasi dalam Pelaksanaan Program Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dapat dilihat sejauh mana penerapan mekanisme penatausahaan pelaksanaan balik nama Kendaraan Bermotor dalam menyesuaikan dengan pilihan kebutuhan organisasi UPTB Wilayah I Palu yang

diinginkan paling efektif dan efisien serta berorientasi kepada peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan Peningkatan fiskal daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah. Program pembebasan Bea balik nama Kendaraan Bermotor dapat berjalan efektif jika mekanisme pengelolaan yang diterapkan UPTB Wilayah I Palu mempunyai kemampuan adaptasi dengan perubahan. Seringkali dalam Penatausahaan pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor menghadapi berbagai persoalan baik teknis maupun non teknis. Sehingga dibutuhkan sistem, yang mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi tertentu untuk meminimalisir masalah - masalah yang terjadi.

Di samping itu, pada saat yang sama juga secara internal diperlukan kesiapan aparat (pegawai) untuk mengendalikan sistem Bea balik nama Kendaraan bermotor pada Samsat Palu. Sehingga ada korelasi antara desain sistem dan sumber daya aparat pengelola balik nama Kendaraan bermotor. Upaya mengatasi masalah - masalah internal dan eksternal dalam penatausahaan pemungutan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada UPTB Wil I Palu selama ini sudah dilakukan. Ada tiga aspek yang menjadi fokus pembahasan terkait Efektivitas Program Pembebasan BBNKB pada UPTB Wilayah I dilihat dari indikator adaptasi, yaitu aspek Sumber Daya Pengelola Pemungutan Pajak, aspek Fasilitas Pengelolaan Pemungutan Pajak dan Mekanisme Pemungutan Pajak. Faktor penting yang ikut mempengaruhi Efektivitas Program Pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada UPTB Wilayah I Palu adalah ketersediaan Sumber Daya Aparat pengelola Pemungutan Pajak. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa dalam upaya peningkatan efektivitas Program pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada UPTB Wilayah I Palu belum dibarengi dengan ketersediaan sumber daya aparat yang mempunyai standar kemampuan sesuai bidang tugasnya. Sumber daya aparat yang terlibat langsung dalam pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Palu dirasakan belum memadai.

Faktor penting yang ikut mempengaruhi Efektivitas Program Pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada UPTB Wilayah I Palu adalah ketersediaan Sumber Daya Aparat pengelola Pemungutan Pajak. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa dalam upaya peningkatan efektivitas Program pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada UPTB Wilayah I Palu belum dibarengi dengan ketersediaan sumber daya aparat yang mempunyai standar kemampuan sesuai bidang tugasnya. Sumber daya aparat yang terlibat langsung dalam pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Palu dirasakan belum memadai. Dalam rangka meningkatkan minat wajib pajak dalam taat administrasi kepemilikan kendaraan bermotor dan pembayaran Pajak kendaraan bermotor perlu dibarengi dengan ketersediaan Aplikasi Sistem berbasis digital yang bisa di akses di Handphone dan menunjang tertib administrasi dalam Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada Samsat Palu. Demikian pula fasilitas penunjang operasional lapangan berupa kendaraan roda dua yang digunakan oleh petugas lapangan juga terlihat belum memadai.

Dalam usaha Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada Samsat Palu, ada 5 (lima) tahapan kegiatan, yang meliputi: identifikasi potensi, perizinan, penetapan, penyetoran, dan penagihan. Dalam tahapan-tahapan kegiatan tersebut, tentu saja terdapat beberapa hambatan yang secara umum ikut mempengaruhi jalannya proses pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi lapangan, diketahui bahwa faktor yang ikut mempengaruhi efektivitas Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Palu yaitu belum adanya mekanisme yang secara spesifik mengatur secara teknis rangkain proses pemungutan Pajak. Pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan pembebasan

Bea balik nama Kendaraan bermotor pada Samsat Palu belum didesain secara sistematis dalam sebuah mekanisme operasional yang baku. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara teknis mengatur seluruh alur kegiatan baik secara administratif maupun secara operasional lapangan belum dibuat, hal ini berdampak kepada efektivitas pengelolaan pemungutan pajak sebab tidak ada standar yang harus dipatuhi oleh setiap aparat yang terlibat secara langsung dalam Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan pembebasan Bea balik nama Kendaraan bermotor pada Samsat Palu. Sehingga berdasarkan indikator adaptasi dilihat dari aspek Mekanisme Pemungutan Pajak belum berjalan efektif

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Palu dinilai belum berjalan dengan maksimal, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator efektivitas yang digunakan pada penelitian ini, seperti aspek Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan indikator Pencapaian Tujuan dilihat dari aspek pertama yaitu, Realisasi Target Penerimaan Pajak belum efektif dilihat dari capaian presentasi realisasi tiga tahun terakhir. Selanjutnya berdasarkan indikator Integrasi, dilihat dari aspek pertama yaitu Koordinasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari aspek koordinasi secara internal maupun eksternal belum berjalan efektif. Aspek kedua yaitu Sosialisasi. Adapun yang terkait dengan pelaksanaan sosialisasi dengan para wajib pajak sudah dilaksanakan secara efektif dan Ketiga, adanya Inovasi dari kantor Samsat dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu Aksi Telpon-telpon dan Super PKB. Kemudian indikator adaptasi dilihat dari aspek pertama yaitu Sumber Daya Aparat Pemungut Pajak, belum memadai. Kedua Fasilitas Pemungutan Pajak, utamanya yang terkait dengan Aplikasi Sistem komputerisasi belum optimal sehingga pengelolaan data dan informasi penerimaan pajak belum berjalan efektif. Demikian pula sarana penunjang operasional belum tersedia sesuai kebutuhan. Aspek ketiga yaitu Mekanisme Pemungutan Pajak, dimana diketahui bahwa pada saat berlangsungnya Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor untuk pengelolaan pemungutan pajak Samsat Palu belum optimal karena belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dan masih menggunakan Mekanisme sebagaimana biasanya yang diatur pada regulasi. Padahal, pada saat program tersebut berjalan pasti terdapat lonjakan pembayaran dari wajib pajak hingga pembayaran tersebut menumpuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhyka. The Influence of Social Media and Getok Tular on Pato Donut Purchase Decisions in Palu City. Collaborative Journal of Science, 2024; (7) 386-396, Doi: 10.56338/jks.v7i1.4833.
- AR Banjarnahor et al., Social Media Marketing and Modern Business. Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Azam, MS (2015). Diffusion of ICT and SME Performance. E-Services Adoption: Processes by Firms in Developing Nations, 7–290. doi:10.1108/s1069-096420150000023005
- Febianti, Agilia., M. Shulthoni., Masrur, Muhamad., Safi'i, Muhammad Aris. The Influence of Education Level, Age, Gender, and Work Experience on Work Productivity in Indonesia. Sahmiyya Journal. Vol 2, No 1 May 2023. P-ISSN: 2963-2986 E-ISSN: 2963-8100. [accessed on September 23, 2024]
- Foster, BS, & R. Karen. (2001). Coaching to improve employee performance. Jakarta: PPM
- Goma, Edwardus Iwantri., Sandy, Aisyah Trees., Zakaria, Muhammad. (2021). Analysis of

- Distribution and Interpretation of Data on Indonesia's Productive Age Population in 2020. Georafflesia Journal. Vol: 6, No: 1, June 2021 P-ISSN: 2541-125X, E-ISSN: 2615-4781 <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/georafflesia> [accessed on September 23, 2024]
- Ministry of Cooperatives and SMEs. MSME Data, Number and Growth of Micro, Small, and Medium Enterprises in Indonesia. 2023. Available at: <https://ukmindonesia.id/baca-deksi-posts/data-umkm-nomor-dan-perbangun-usaha-mikro-minimal-dan-menengah-di-indonesia>
- Nadiah, & Hermansyah. (2017). Factors Affecting Labor Productivity at PT Telkom Regional Division VII (Persero) Makasar City. Balance Economic Journal, 13(1), 88–104.
- Sari, WS, CA Sari, DRIM Setiadi, A. Susanto, and EH Rachmawanto, "Internet Marketing and Social Networking for Promotional Media of Culinary Products of MSMEs 'Djokowi,'" Abdimasku J. Pengabd. Masy., Vol. 5, No. 1, Art. No. 1, Jan. 2022, doi: 10.33633/ja.v5i1.265.
- Silalahi, PR, Haikal, Sinta Aulia, Insasna, Inna. Effectiveness of Using Facebook Advertising as a Media to Increase Sales at Haus Durian Beverages. Journal of Education, Social and Humanities, 2023; 2(3); 375-384
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak
- Yacub, Rudi ., & Mustajab, Wahyu. (2020). Analysis of the Influence of Digital Marketing on Brand Awareness in Ecommerce. Managerial Journal, Vol. 12 No.2 June 2020, Page – 198. <http://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/> [accessed 23 September 2024]