

PENGELOLAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI MALUKU UTARA

MOTOR VEHICLE TAX MANAGEMENT IN NORTH MALUKU PROVINCE

Fridayati S. Awal^{1*}, Abdul Hadi Sirat², Hartaty Hadady³

Universitas Khairun Ternate, Indonesia

*Email Correspondence: fridayati408@gmail.com

Abstract

The purpose of the study was to analyze the effectiveness and efficiency of Motor Vehicle Tax (PKB) management in North Maluku Province. This study uses a qualitative descriptive method through case studies, in-depth interviews, and secondary data analysis for the period 2019–2023. The results of the study indicate that in general the realization of PKB revenue in the three study areas is included in the effective to very effective category, especially Samsat Ternate City and Tidore City. However, the realization of arrears is still relatively ineffective, especially in North Halmahera Regency. In terms of efficiency, all UPTDs showed efficient performance with consistent collection costs at 20%. Meanwhile, the contribution of fines to PKB revenue is still low, especially for annual taxes. The main inhibiting factors include low taxpayer awareness, limited operational facilities, document constraints such as BPKB, and limited technology. However, programs such as Mobile Samsat, e-Samsat, and Sidola Batagi have begun to have a positive impact on increasing tax compliance and revenue. This study recommends optimizing service digitalization, increasing public education, and synergy between agencies as strategic steps to improve PKB management in North Maluku.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Motor Vehicle Tax, North Maluku.

Abstrak

Tujuan penelitian menganalisis efektivitas dan efisiensi pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Maluku Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi kasus, wawancara mendalam, dan analisis data sekunder periode 2019–2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum realisasi penerimaan PKB di ketiga daerah studi termasuk dalam kategori efektif hingga sangat efektif, khususnya Samsat Kota Ternate dan Kota Tidore. Namun, realisasi tunggakan masih tergolong tidak efektif, terutama di Kabupaten Halmahera Utara. Di sisi efisiensi, semua UPTD menunjukkan kinerja efisien dengan biaya pemungutan konsisten di angka 20%. Sementara kontribusi denda terhadap penerimaan PKB masih rendah, terutama untuk pajak tahunan. Faktor penghambat utama mencakup rendahnya kesadaran wajib pajak, keterbatasan sarana operasional, kendala dokumen seperti BPKB, serta keterbatasan teknologi. Meski begitu, program seperti Samsat Keliling, e-Samsat, dan Sidola Batagi mulai memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan dan penerimaan pajak. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi digitalisasi layanan, peningkatan edukasi publik, dan sinergi antarinstansi sebagai langkah strategis memperbaiki pengelolaan PKB di Maluku Utara.

Kata kunci: Efektivitas, Efisiensi, Pajak Kendaraan Bermotor, Maluku Utara.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar. Sebagai sumber penerimaan yang terbesar maka pajak haruslah dikelola dengan baik agar penerimaannya dapat maksimal (Bintary, 2020). Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi Pajak adalah 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 sebesarbesarnya kemakmuran rakyat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan iuran wajib yang dibayarkan oleh orang atau badan atas kepemilikan dan memiliki wewenang atas kendaraan bermotor (Sartika, 2022).

Wilayah Provinsi Maluku Utara khususnya di Kota Ternate, kota Tidore dan Kabupaten Halmahera Utara, dimana ketiga lokus penelitian ini merupakan daerah yang memiliki tunggakan pajak kendaraan bermotor tertinggi dari 10 kabupaten kota yang ada di Propinsi Maluku Utara. Instansi yang terlibat disini adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui OPD Pengelola Pendapatan kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerjasama tiga instansi terkait, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku Utara, Kepolisian Republik Indonesia dan Asuransi Jasa Raharja. Provinsi Maluku Utara adalah salah satu daerah otonom yang mengelola pajak dan Retribusi dari masyarakat dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerahnya. Salah satu pajak yang berpotensi terhadap peningkatan pendapatan daerah adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pertumbuhan kendaraan bermotor dari tahun ke tahun di Maluku Utara terus meningkat, pada tahun 2019 mengalami kenaikan pertumbuhan sebanyak 11% atau sebanyak 24.138 unit kendaraan, di tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor masih mengalami kenaikan namun hanya sebesar 8 % atau sebanyak 19.292 unit kendaraan, pada tahun 2020 ke 2021 peningkatan jumlah kendaraan bermotor memang mengalami peningkatan tetapi hanya sebesar 2% atau sebanyak 5.829 unit kendaraan, dikarenakan imbas dari Covid-19. Kemudian pada tahun 2022 hingga 2023 peningkatan jumlah kendaraan bermotor mulai meningkat kembali masing – masing mengalami peningkatan sebesar 10 % dari unit kendaraan di tahun sebelumnya.

Masalah dalam hal pengelolaan pajak kendaraan bermotor masih memiliki kendala baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kendala internal dalam artian kondisi UPTD SAMSAT Provinsi Maluku Utara yang masih harus melakukan pembaharuan baik dari sisi tata kelola maupun sumber daya manusia. Sementara kendala Eksternal yang masih mengganjal penyelenggaraan pengelolaan pajak kendaraan bermotor berasal dari stakeholder termasuk dari masyarakat, tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajak yang sebenarnya bermanfaat untuk masyarakat itu sendiri.

Sejak 2019 sampai dengan 2023 tercatat ada sebanyak 133.576 kendaraan bermotor yang menunggak pajak dengan potensi penerimaan sebesar 116.239.286.566,00 dan terdapat Tiga Kabupaten Kota yang memiliki Tingkat Tunggakan PKB tertinggi selama kurun waktu 5 tahun berturut – turut. Jumlah penunggakan atas pajak PKB cenderung besar jumlahnya di Tiga Wilayah yaitu Kota Ternate, Kota Tidore, dan Kabupaten Halmahera Utara. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan bagi pendapatan daerah dari sektor pajak, dan UPTD Samsat sebagai OPD pengelola pendapatan, termasuk UPTD Samsat Ternate, UPTD Samsat Kota Tidore, dan UPTD Samsat Halmahera utara, yang tentunya harus mencari solusi atas permasalahan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Daya Pikul

Teori ini mengatatakan bahwa agar pemungutan pajak dirasa adil maka dalam membagi beban pajak hendaknya sesuai dengan daya pikul Wajib pajak yang bersangkutan. Langan dalam Suparyono (2012) mengatakan bahwa daya pikul adalah kekuatan seseorang untuk memikul suatu beban dari apa yang tersisa, setelah seluruh penghasilannya di kurangi dengan pengeluaran – pengeluaran yang mutlak untuk kehidupan primer diri sendiri beserta keluarganya.

Teori Bakti

Teori bakti atau kewajiban mutlak merupakan teori yang pada dasarnya adalah paham organisasi (*organische staatsleer*). Menurut Lihin (2017) Teori ini menyatakan bahwa negara sebagai suatu organisasi yang bertugas menyediakan kepentingan umum. Pengambilan keputusan untuk melakukan tindakan yang dirasa perlu termasuk didalamnya keputusan dalam bidang pajak. Sifat yang seperti ini merupakan hak mutlak negara dalam memungut pajak sedangkan rakyat sebagai tanda buktinya harus membayar. Pada teori ini dasar hukum dari pajak terdapat pada hubungan antara rakyat dengan negara, yang pada kesimpulannya negara berhak memungut pajak dan rakyat berkewajiban membayar pajaknya.

Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah pasal 1 menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini dilakukan di kantor SAMSAT dengan maksud untuk memberikan kemudahan pelayanan dan pengurusan kepada wajib pajak, karena di dalam instansi tersebut terlibat tiga instansi yang berkepentingan yaitu Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan Asuransi Jasaraharja.

Efektifitas

Menurut Mardiasmo (2019) efektifitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Adisasmita (2011) menyatakan efektivitas adalah kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan hasil memuaskan.

Efisiensi

Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan. Efisiensi pajak berhubungan dengan besarnya biaya pemungutan dengan dibagi dengan realisasi penerimaan pajak daerah.

Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut James P. Lewis kontribusi adalah merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam mencapai tujuan tertentu. Kontribusi ini dapat berupa ide, pengetahuan, keterampilan, atau sumber daya yang membantu kelancaran proyek.

METODE

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena penulis mempertimbangkan fakta, fenomena dan keadaan yang terjadi saat ini. Selain itu penulis juga menggunakan jenis penelitian lapangan dan penelitian kasus, dan untuk menganalisis tingkat keefektifan dan efisiesnsi pengelolaan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Propinsi Maluku Utara peneliti menggunakan metode analisis rasio efektifitas pajak dan analisis rasio efisiensi (Sekaran, 2018). Sumber data sekunder berupa Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen Pajak Kendaraan Bermotor Badan Pendapatan Daerah Prov. Maluku Utara. Sumber data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan dan pengamatan partisipan (*participant observation*). Wawancara bersifat mendalam (*in depth interview*) terkait penelitian pengelolaan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Propinsi Maluku Utara. Teknik pengambilan informan menggunakan *purposive sampling* sebanyak 9 informan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Miles and Huberman menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas (Sugiyono, 2022). Langkah-langkah analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian tentang pajak kendaraan bermotor di Propinsi Maluku Utara ini dilakukan di tiga objek penelitian yaitu UPTD Samsat Kota Ternate, UPTD Samsat Kabupaten Halmahera Utara dan UPTD Samsat Kota Tidore. Unit pelaksana Teknis (UPTD) Samsat Kota Ternate dibentuk berdasarkan peraturan Gubernur Maluku Utara No. 77 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja unit pelaksana daerah pengelola pendapatan daerah.

Tabel 1. Tingkat Pencapaian Target PKB pada Masing – Masing Samsat

Samsat	Target 2022 (Rp)	Realisasi 2022 (Rp)	Target 2023 (Rp)	Realisasi 2023 (%)	Keterangan
Samsat Ternate	28 M	104%	29 M	104%	Meningkat dan melebihi target
Samsat Tidore	5 M	107%	6M	91 %	Meningkat dan Stabil melebihi target
Samsat Halut	9 M	117%	10 M	95 %	Meningkat dan Stabil melebihi target

Sumber: UPTD Samsat (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa:

1. Samsat Kota Ternate menempati posisi teratas dalam pencapaian target penerimaan PKB. Dalam beberapa tahun terakhir, unit ini secara konsisten mampu mencapai bahkan melampaui target yang ditetapkan. Faktor-faktor yang mendukung pencapaian ini meliputi pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor, pelayanan publik yang responsif, digitalisasi pembayaran pajak, serta pelaksanaan program pemutihan denda yang efektif.
2. Samsat Kota Tidore Pencapaian target penerimaan PKB di Samsat Kota Tidore meningkat dan cenderung stabil. Rata-rata tingkat pencapaiannya berada pada kisaran 91% hingga 107% dari target yang ditetapkan. Upaya yang dilakukan antara lain intensifikasi penagihan, pembaruan data kendaraan, serta peningkatan pelayanan berbasis teknologi. Meskipun belum seoptimal Ternate, namun Samsat Tidore menunjukkan arah yang positif dalam Upaya untuk peningkatan penerimaan PKB.
3. Samsat Kabupaten Halmahera Utara Dibandingkan dua wilayah sebelumnya, Samsat Kabupaten Halmahera Utara menghadapi tantangan yang lebih besar. Tingkat pencapaian target PKB meningkat dan stabil mendekati target, namun pada tahun 2023 sempat mengalami penurunan target sebesar 95% dari tahun sebelumnya. Kendala geografis, keterbatasan infrastruktur, dan rendahnya kesadaran wajib pajak menjadi penyebab utama terhadap pencapaian yang belum maksimal.

Tabel 2. Tingkat Pencapaian vs Tunggakan PKB per Samsat

Samsat	Target 202 (Rp)	Realisasi 2023 (Rp)	Capaian (%)	Tunggakan PKB 2023 (Rp)	Rasio Tunggakan vs Target
Samsat Ternate	28.963.148.200	29.987.759.297	103,5%	9.597.973.860	33%
Samsat Tidore	6.133.396.424	5.585.706.572	91%	25.230.867.429	5%
Samsat Halut	10.864.195.393	10.329.844.284	95 %	63.620.986.739	6%

Sumber: UPTD Samsat (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa:

1. Samsat Kota Ternate berhasil melampaui target dan memiliki rasio tunggakan yang relatif rendah, hal ini menunjukkan bahwa samsat kota Ternate memiliki kinerja penagihan yang baik.
2. Samsat Kota Tidore meningkat dan hampir mendekati target namun masih memiliki tunggakan yang tinggi, hal ini menjadi indikator perlunya perbaikan menyeluruh dalam pengelolaan dan penagihan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Tidore.
3. Samsat Halmahera Utara menunjukkan capaian meningkat dan hampir mendekati target dan memiliki rasio tunggakan yang cukup tinggi, hal ini menandakan perlunya strategi tambahan yang harus dilakukan oleh samsat Kab. Halmahera Utara untuk menurunkan Tingkat tunggakan PKB.

Tabel 3. Tren Capaian Tahunan (2021–2023)

Samsat	2021 Capaian	2022 Capaian	2023 Capaian	Tren Umum
Kota Ternate	101 %	104%	104%	Meningkat
Kota Tidore	118%	107%	91%	Meningkat Menurun
Halut	113%	118%	95%	Meningkat Menurun

Sumber: UPTD Samsat (data diolah)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa:

1. Samsat Kota Ternate Tren tahunan pencapaian PKB di Samsat Kota Ternate menunjukkan kecenderungan meningkat. Konsistensi dalam inovasi pelayanan serta peningkatan kesadaran masyarakat menjadi kunci utama dalam menjaga dan mendorong tren positif ini.
2. Samsat Kota Tidore Tren tahunan di Samsat Tidore tergolong fluktuatif, dan mengalami penurunan pada tahun 2023 pada angka 91%. Fluktuasi ini biasanya dipengaruhi oleh kondisi ekonomi dan efektivitas pelaksanaan program tahunan, termasuk pemutihan dan razia kendaraan.
3. Samsat Kabupaten Halmahera Utara Tren capaian tahunan untuk wilayah ini juga mengalami fluktuasi, dengan sedikit peningkatan pada tahun-tahun tertentu saat dilakukan sosialisasi atau kampanye kesadaran pajak, namun juga mengalami penurunan di tahun 2023 yang hanya mencapai 95%.

Dari Pencapaian target PKB di masing-masing Samsat dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat korelasi antara rendahnya tunggakan dan keberhasilan capaian target.
2. Samsat yang menerapkan strategi penagihan aktif serta digitalisasi layanan lebih cenderung berhasil menekan tunggakan dan mencapai target.
3. Perlu ada pendekatan berbeda untuk Samsat yang trennya menurun, baik dari sisi pelayanan, sistem, maupun edukasi wajib pajak sehingga dapat mencapai target.

Pencapaian target pendapatan PKB merupakan indikator utama keberhasilan kinerja masing-masing Samsat dalam mengelola potensi pajak kendaraan di wilayahnya. Setiap Samsat memiliki target tahunan berdasarkan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar, estimasi pertumbuhan kendaraan, serta tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, keberhasilan pencapaian target juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan Samsat dalam menekan angka tunggakan pajak dari tahun ke tahun.

Hasil Wawancara

Sesuai dengan jenis penelitian kualitatif yang dipilih dalam penelitian ini, maka salah satu metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Adapun hasil wawancara dibagi dalam beberapa pertanyaan yang seragam terhadap beberapa narasumber, sebagai

konfirmasi sekaligus mencari kevalidan dari satu pernyataan narasumber dengan pernyataan narasumber yang lain, sebagaimana yang diuraikan sebagai berikut.

Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor

Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku Utara:

Bagaimana kebijakan pengelolaan pajak kendaraan bermotor di provinsi Maluku Utara dilakukan?

“Terkait dengan Pelaksanaan Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB dilakukan bersama Tim Pembina Samsat yang terdiri dari Ditlantas Polda Maluku Utara dan PT Jasa Raharja. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah kewajiban tahunan bagi setiap pemilik/pengguna kendaraan bermotor”.

Kesimpulan : PKB merupakan kewajiban yang harus di bayarkan setiap tahunnya bagi setiap pemilik kendaraan bermotor. Pelaksanaan pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Maluku Utara dilakukan secara terpadu bersama Tim Pembina Samsat yang melibatkan Ditlantas Polda Maluku Utara dan PT Jasa Raharja. Dalam kebijakan pengelolaan PKB ada dua kebijakan yang telah di keluarkan oleh Bapenda antara lain : kebijakan terkait implementasi undang – undang no 1 tahun 2022 dan perda no 1 tahun 2024, kebijakan terkait pengembangan aplikasi e- samsat untuk memudahkan pembayaran PKB, kebijakan mengenai pembangunan samsat pembantu pada beberapa lokasi di wilayah Provinsi Maluku Utara, serta kebijakan terkait pembebasan denda.

Strategi apa saja yang telah dilakukan dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor?

“Untuk Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor provinsi Maluku Utara Pemerintah daerah melalui bapenda menerapkan berbagai strategi baik yang bersifat administratif, inovatif maupun berbasis kebijakan untuk meningkatkan pendapatan PKB, di antaranya yang ke pertama dengan Digitalisasi Layanan Pajak seperti pembayaran online melalui QRIS, virtual account Bank Mandiri, BNI, BRI, OVO, GoPay, ShopeePay, dan Indomaret serta penguatan Integrasi sistem dan database dengan data kepolisian dan sistem perbankan”.

Kesimpulan : Pemerintah Provinsi Maluku Utara melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menerapkan berbagai strategi komprehensif untuk meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Digitalisasi layanan pajak menjadi salah satu langkah utama, dengan menyediakan berbagai metode pembayaran online seperti QRIS, virtual account pada beberapa bank, guna mempercepat dan mempermudah proses transaksi dan pengembangan aplikasi WhatsApp Gateway yang mengingatkan wajib pajak tentang jatuh tempo pembayaran secara langsung melalui pesan WhatsApp. Selain itu, pemerintah juga menjalankan program pemutihan atau relaksasi pajak untuk mengurangi beban wajib pajak berupa penghapusan denda dan pengurangan pokok pajak, sekaligus melakukan pelayanan jemput bola agar pelayanan dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Penegakan hukum dan pengawasan juga di lakukan melalui operasi tilang gabungan juga menjadi upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Bagaimana cara atau sistem penetapan tarif pajak kendaraan bermotor berdasarkan kelas baik kendaraan baru dan kendaraan balik nama ?

“Oke baik Ini terkait dengan penetapan PKB per kendaraan ini itu sudah ditetapkan dalam undang undang No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah dan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kendaraan baru dan pendaftaran ulang adalah sebesar 1,2% dari NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor)”.

Kesimpulan : Sistem penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah diatur secara jelas dalam kerangka hukum, yakni Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, serta Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Hal ini mencerminkan upaya pemerintah dalam menciptakan landasan hukum yang kuat dan seragam dalam pengelolaan pajak daerah.

Untuk penetapan Tarif PKB ditetapkan sebesar 1,2% dari Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) untuk kendaraan baru maupun pendaftaran ulang. Namun, terdapat sistem tarif progresif yang diberlakukan berdasarkan jumlah kepemilikan kendaraan atas nama, NIK, dan/atau alamat yang sama. Tarif ini dimulai dari 2% untuk kendaraan kedua, 2,5% untuk kendaraan ketiga, hingga maksimal 3% untuk kendaraan keempat dan selanjutnya meningkat 0,5% per unit sampai kendaraan ke-10. Sistem ini dirancang untuk mendorong efisiensi kepemilikan kendaraan dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi berlebih.

Selain itu, terdapat tarif khusus sebesar 0,5% yang diberlakukan untuk kendaraan dengan fungsi pelayanan publik dan sosial, seperti ambulans, kendaraan pemadam kebakaran, angkutan umum, serta kendaraan milik institusi keagamaan dan pemerintah. Kebijakan ini menunjukkan keberpihakan pemerintah terhadap sektor-sektor yang berkontribusi langsung terhadap kepentingan umum.

Dalam praktiknya, rumus perhitungan PKB adalah $PKB = NJKB \times Bobot \times Tarif$. Yang ditetapkan 66% dari PKB terhutang menjadi hak kabupaten/kota, sedangkan 34% menjadi bagian provinsi. Sementara itu, untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dikenakan tarif 12% dari NJKB.

Sejauh ini, apakah sistem digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor apa sudah diterapkan atau belum?

“Yang jelas bahwa penerapan sistem digitalisasi ini kita sudah lakukan sejak tahun 2017. Artinya sistem digitalisasi ini sangat penting, untuk pembayaran pajak sudah kami lakukan yang meliputi pajak kendaraan bermotor kemudian bbnkb bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, kemudian pajak air permukaan. Dari 7 jenis pajak yang kami kelola itu sudah 4 yang sudah kami lakukan. Nah ini setiap tahun itu kami selalu meng upgret terkait dengan sistem digitalisasi ini itu yang sudah bapak lakukan”.

Kesimpulan : Penerapan sistem digitalisasi pembayaran PKB, PBBKB dan Pajak Air Permukaan telah di lakukan sejak tahun 2017 dan selalu di lakukan Upgret terkait dengan sistem digitalisasi.

Kepala Samsat Kota Ternate

“sesuai dengan SOP untuk Samsat kota Ternate ini prosesnya wajib pajak datang pendaftaran dulu di depan ada ruang informasi nah ada kalau memang wajib pajak itu mau mencari tahu terkait dengan biaya yang harus dibayar nah wajib pajak bisa langsung ke bagian rincian, nah di bagian perincian itu nanti dilihat berapa biaya yang harus dikeluarkan nih baik untuk bayar pajak nah ketika wajib pajak sudah tahu wajib pajak dapat langsung ke loket 1 untuk kepolisian karena kita memang di sini UPT Samsat itu ada tiga institusi, kepolisian, Samsat, bapenda kita itu sendiri dan jasa Raharja, nah di situ nanti ada penetapan di situ, dari loket 1 setelah diverifikasi oleh kepolisian, ditetapkan oleh Samsat pada bagian penetapan yang menetapkan berapa besar pajak yang harus dibayar, setelah itu masuk lagi ke pembayaran (notes pajak) di situ nanti tugasnya kepolisian, nah itu setelah ini dia masuk ke bank Maluku dan setelah itu nanti penyetorannya ke RKUD Provinsi”.

Kesimpulan : Standar Operasional Prosedur (SOP) secara terstruktur dalam proses pembayaran PKB dimulai dari pendaftaran, dilanjutkan dengan perincian biaya oleh petugas. Setelah mengetahui jumlah yang harus dibayar, wajib pajak diarahkan ke loket 1 untuk proses verifikasi oleh pihak kepolisian, kemudian dilakukan penetapan jumlah pajak oleh petugas Samsat, dan dilanjutkan ke tahap pembayaran dan penyetoran ke Bank Maluku, yang akhirnya masuk ke Rekening Kas Umum Daerah (RKUD) Provinsi. Selain menjelaskan proses layanan, narasumber juga menekankan pentingnya pelayanan yang baik sebagai bentuk efisiensi. Dengan memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Samsat. Hal serupa juga di sampaikan oleh Kepala UPTD Samsat Tidore dan UPTD Samsat Kabupaten Halmahera mengenai standar SOP yg di tetapkan dalam upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi yg tertuang dalam hasil wawancara berikut

Kepala Samsat Kota Tidore

“Alurnya, wajib pajak datang terus daftar diloket, setelah itu dibuat perincian, lalu wajib pajak langsung pembayaran melakukan di bank setempat, disini bank Maluku, setelah itu masuk di percetakan notes untuk cetak notes, langsung tanda tangan oleh yang penetapan, sesudah itu keluar lagi lalu kasi ke WP/wajib pajak, alurnya begitu”.

Kesimpulan : alur pelayanan pajak kendaraan bermotor diterapkan secara sederhana dan efisien, yaitu: pendaftaran wajib pajak, perincian biaya, pembayaran di Bank Maluku, dilanjutkan dengan pencetakan dan penandatanganan notes pajak, lalu dokumen diserahkan kembali kepada wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kepatuhan pajak, pihak Samsat aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menjalin koordinasi antarinstansi, serta menerapkan strategi door to door dan program jemput bola seperti “Si Dola Batagi” untuk menyampaikan informasi dan mendorong pembayaran tunggakan pajak secara langsung ke masyarakat. Selain itu, diterapkan pula

insentif non-finansial seperti pemberian bingkisan sembako bagi wajib pajak yang membayar tepat waktu, sebagai upaya mendorong kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Kepala Samsat Halmahera Utara

“wajib pajak datang ke tempat registras setelah diregistrasi langsung ke penetapan langsung harganya keluar penetapannya berapa langsung ke bank habis ke bank langsung cetak notes.

“ada juga kerjasama dengan kepala desa untuk turun door to door bersama staf desa kami aat untut door to door tunggakan-tunggakan yang ada baik tunggakan motor maupun kendaraan roda empat terus kami juga turun untuk tilang di jalan bersama polisi Samsat dan terus juga ada sosialisasi-sosialisasi ke desa-desa, Kami juga berencana untuk Samsat keliling yaitu seperti pengumuman-pengumuman di jalan-Jalan”.

Kesimpulan : proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan dimulai dari registrasi, penetapan pajak, pembayaran di bank, hingga pencetakan notes pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan, Samsat juga menjalankan berbagai strategi seperti kerja sama dengan kepala desa untuk door to door penagihan tunggakan, razia di jalan bersama kepolisian, serta sosialisasi langsung ke desa-desa. Selain itu, inovasi layanan terus dikembangkan, salah satunya dengan rencana pengumuman keliling dan pemanfaatan pembayaran digital melalui GoPay dan QRIS untuk memberikan kemudahan dan mengurangi waktu antrean. Upaya-upaya ini menunjukkan komitmen Samsat dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat dan memperbaiki pengalaman wajib pajak.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Ternate

“ya mungkin seperti yang saya bilang tadi, kita wa dari badan pendapatan langsung wa ke masing-masing wajib pajak setiap mau jatuh tempo wa masuk, terus ada juga yang memang kita diberi tugas masing-masing misalnya saya tinggal di daerah kalu mata, data untuk kelurahan kalu mata itu sudah saya pegang, nah itu tanpa biaya juga tanpa biaya operasional juga, jadi kita bisa datang ke rumah mereka ingatkan mereka ngasih surat tagihan, itu juga efisiensi juga biayanya”.

Kesimpulan : Samsat Kota Ternate menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti mengirim pengingat melalui WhatsApp menjelang jatuh tempo, kunjungan langsung ke rumah wajib pajak (door to door), serta layanan Samsat keliling yang rutin hadir di tiap kelurahan sesuai anggaran yang tersedia. Selain itu, ada program tilang gabungan bersama Polres, Polda, dan Jasa Raharja, serta pendataan ulang alat berat untuk optimalisasi penerimaan pajak di tahun berikutnya. Semua kegiatan ini merupakan upaya jemput bola yang dinilai cukup efektif dalam meningkatkan penerimaan dan efisiensi pelayanan.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Tidore

“Langkah-langkah yang kami lakukan di sini seperti biasanya, untuk pemungutan pajak kendaraan bermotor baik itu roda empat, roda dua dan seterusnya itu seperti biasa kami lakukan operasi Samsat keliling maupun door to door dari kelurahan ke kelurahan, baik itu di wilayah kecamatan Tidore utara maupun di wilayah Oba untuk memenuhi target yang ditetapkan oleh Badan kepada kami”.

Kesimpulan : Upaya yang di lakukan oleh samsat Kota Tidore dalam meningkatkan efektifitas dan efisiesnsi adalah dengan melakukan operasi samsat keliling dan door to door untuk memenuhi target yang telah di teta[kan oleh Badan Pendapatan Daerah.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Halmahera Utara

“Bayar pajak pertama itu ke loket pertama itu estafet penetapan pertama itu dibuat kode bayar setelah itu silakan ke bank setelah itu bayar setelah itu staf kami mencetak notes setelah Itu silakan ke wajib pajak Setelah registrasi itu kode bayar keluar setelah itu langsung cetak notes”.

Kesimpulan : Samsat Halmahera Utara menerapkan sistem pembayaran pajak secara berkelanjutan, mulai dari penetapan, pembuatan kode bayar, pembayaran di bank, hingga pencetakan bukti bayar (notes). Untuk meningkatkan kepatuhan, mereka juga menjalankan pendekatan door to door, khususnya untuk wajib pajak yang tinggalnya jauh, dengan cara mendatangi dan membantu proses pembayaran (titip bayar). Selain itu, komunikasi personal melalui WhatsApp juga dimanfaatkan untuk mengingatkan wajib pajak mengenai jatuh tempo, terutama kepada rekan kerja dan kenalan, yang terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Ternate

“Pertama Wajib pajak membawa STNK dan KTP asli, kemudian mengisi formulir pendaftaran dibantu petugas dan mencantumkan nomor HP. Setelah itu langsung kita arahkan untuk Validasi di loket 1 (kepolisian) sehingga terdaftar di sistem eri dulu baru selanjutnya ke Jasa Raharja untuk di proses sumbangan wajibnya, baru selanjutnya di lanjutkan pada Bank Maluku untuk kemudian dilakukan pembayaran PKB tahunan di Bank Maluku, setelah itu baru dilakukan pengambilan bukti pajak di loket 2 (pihak kepolisian). Durasi prosesnya paling lama sekitar 30 menit sampai 1 jam”.

Kesimpulan : Proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Halmahera Utara di lakukan dengan cara yg terstruktur sesuai SOP, mulai dari validasi di kepolisian hingga pembayaran di Bank Maluku dan pengambilan bukti pajak, dengan waktu pelayanan relatif cepat. Untuk penagihan tunggakan, dilakukan pendataan rutin dan penerbitan STPD setiap bulan. Program “Sidola Batagi” juga dinilai sangat efektif dalam menagih tunggakan pajak yang menunggak selama 2–3 tahun ke atas, dan dapat meningkatkan penerimaan secara signifikan. Strategi jemput bola seperti Samsat keliling dan door to door juga terus dilakukan, termasuk menyasar kendaraan dinas berplat merah.

Hasil Menunjukkan Sudah efektif dan Efisien tetapi Tunggakan Masih tinggi:

“Data kendaraan antara kepolisian dengan samsat, terjadi perbedaan yang sangat signifikan. Perbedaan itu memang benar karena ada kendaraan yang masuk dari luar tanpa ada data registrasi dari kepolisian. Yang kedua karna kendaraan yang masuk diternate setiap hari brtambah, dan kendaraan yang baru itu banyak yang menunggak pembelian, otomatis kendaraan tersebut masuk kategori lewat satu tahun itu menunggak, seperti kendaraan dinas, truk truk sampah itu banyak menunggak dan itu baru. Karena kendaraan sudah lewat menunggak. Ketiga yaitu kendaraan roda dua banyak di lapangan itu kendaraan rusak tetapi tidak disampaikan untuk dihapuskan. Kita sedang

kerjasama kepada pemerintah untuk mendata dan menghapuskan data kendaraan yang sudah rusak untuk dihapuskan atau pemutihan".

Kesimpulan : Sesuai dengan pendapat yang di sampaikan oleh kepala seksi penagihan UPTD Halmahera Utara, hasil menunjukkan sudah efektif dan efisien tetapi tunggakan masih tinggi dikarenakan terdapat perbedaan data. Dan setiap hari kendaraan baru selalu ada sehingga memberikan peluang tunggakan.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Tidore

"Untuk meningkatkan efisiensi dalam rangka meningkatkan pendapatan di sini itu biasanya kalau untuk saya penagihan biasanya turun operasi Samsat yaitu pas di jalan, Alhamdulillah untuk operasi Samsat bisa meningkatkan efisiensi, biasanya juga ada program door to door yang dilakukan per tri wulan".

"biasanya juga ada pembagian brosur, kaya sekarang ada pembebasan denda, itu langsung di bagi- bagi brosur ke masyarakat, terus ada juga spanduk yang di pasang disetiap sudut mana yang masyarakat ramai itu kami pasang disitu.."

Kesimpulan : Sesuai dengan pendapat yang di sampaikan oleh kepala seksi penagihan UPTD Samsat Tidore, Program tilang gabungan dan juga program door to door dinilai dapat meningkatkan efisiensi penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Halmahera Utara

"Jadi kami di Halut sini masuk jam 08.00 kalau pelayanan publik itu sampai jam 04.00 jadi kami masuk jam 08.00 sampai jam 12.00 istirahat salat makan habis itu 01.30 kami masuk lagi untuk melanjutkan sampai 16.00. Terkait Untuk disabilisas atau orang-orang tertentu itu akan kami lakukan di tempat-tempat khusus untuk mereka kita layani, yang untuk umum biasa seperti ini".

Kesimpulan : Waktu pelayanan publik yang di lakukan oleh UPTD Samsat Kabupaten Halmahera Utara dimulai pada pukul 08.00 Pagi, dan berakhir pada pukul 16.00 WIT, dengan selang waktu istirahat selama 1 jam 30 menit, sistem pembayaran bisa menggunakan aplikasi e-samsat, hanya saja untuk pembayarannya harus tetap ke bank. Sedangkan untuk melayani keluhan wajib pajak bisa dengan face to face atau bisa juga melalui Via telpon.

Hasil Menunjukkan Sudah efektif dan Efisien tetapi Tunggakan Masih tinggi:

"Hasil menunjukkan sudah efektif dan efisien tetapi tunggakan masih tinggi mengingat ini dulu mengenai data pembelian kendaraan baru itu juga tertinggi di Maluku Utara itu adanya di Halmahera Utara jadi Kenapa demikian karena sebagian masyarakat di luar halut seperti di Pulau Morotai Halmahera Timur dan halting sebagainya wilayah hambar yang berbatasan dengan wilayah laut itu mereka kebanyakan beli kendaraannya di Tobelo lebih halut memakai KTP orang lain yang menurut sirih jadi sehingga mereka beli kendaraan tapi kendaraan itu dibawa keluar dari dari Tobelo, jadi kadang Ibu toh kita biasa melakukan kegiatan baik itu kan pendataan maupun penagihan itu kita tidak mendapati kendaraan tersebut bahkan kita datang ke rumah yang yang atas nama di KTP itu mereka bilang enggak pernah beli kendaraan itu. Jadi mungkin salah satu

masalahnya di situ jadi banyak kendaraan yang di bawa keluar dari Halmahera Utara sehingga kami tidak bisa melakukan pendataan jumlah kendaraan tersebut”

Kesimpulan : Sesuai dengan pendapat yang di sampaikan oleh kepala seksi penagihan UPTD Samsat Tidore, hasil menunjukkan sudah efektif dan efisien tetapi tunggakan masih tinggi dikarenakan banyaknya pembelian kendaraan bermotor tetapi hanya berupa data, kendaraan tidak ada di lokasi sesuai KTP, sehingga tidak efektif dalam hal penagihan. Selanjutnya kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat yang membeli kendaraan secara kredit yang beranggapan bahwa pajak selama kredit ditanggung oleh dealer, sehingga setelah masa kredit habis pengguna kendaraan bermotor menunggak selama masa kredit. Masyarakat yang tinggal di daerah pelosok tidak terkena tilang, sehingga banyak yang menunggak. Data berbeda dikarenakan pihak kepolisian tidak menghapus data kendaraan yang sudah tidak terpakai, sehingga data masih tercatat dan menjadikan data semakin tinggi.

Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Samsat, Kepala Seksi penetapan dan juga kepala seksi penagihan, terkait tingkat kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor, di peroleh hasil sebagai berikut:

Kepala Samsat Kota Ternate

“Kadang-kadang kami terbentur dengan kepolisian, Koordinasi antar instansi khususnya dengan pihak kepolisian sering menjadi hambatan, terutama terkait verifikasi dan validasi data.

Meskipun pembayaran online sudah tersedia, namun wajib pajak tetap harus datang ke kantor Samsat untuk proses verifikasi lanjutan, yang dinilai cukup menyulitkan Dimana beban antrean juga masih terjadi karena proses belum sepenuhnya digital atau otomatis”.

Kesimpulan : UPTD samsat Kota Ternate masih menghadapi kendala koordinasi dengan kepolisian, terutama dalam proses verifikasi data, yang berdampak pada keterbatasan digitalisasi dan menimbulkan antrean. Meski pembayaran online tersedia, wajib pajak tetap harus datang langsung ke kantor. Kendala dokumen tidak lengkap juga sering terjadi, namun petugas berinisiatif membantu demi kelancaran pelayanan. Fokus utama adalah efektivitas pelayanan dan pencapaian target penerimaan, bukan prosedur yang berbelit. Program “Sidola Batagi” juga dinilai terbukti efektif meningkatkan kepatuhan dan pelunasan tunggakan, dengan capaian penerimaan hingga Rp600 juta per bulan, dan kini diimplementasikan secara aktif di Samsat.

Kepala Samsat Kota Tidore

“Kalau kendala kami itu palingan ini yang teknis aja ya, di mana sebenarnya banyak kendaraan bermotor yang mau bayar hanya bpkb-nya itu sudah hilang kayak di Pemda itu, misalnya kayak pemilik utama ini tidak memberikan BPKB kepada pihak yang membeli sehingga mereka mau memperpanjang STNK ini mereka agak kesusahan”.

Kesimpulan : Sesuai hasil wawancara bersama kepal samsat Kota Tidore, kendala utama yang dihadapi oleh samsat Tidore adalah persoalan teknis seperti hilangnya BPKB atau BPKB yang tidak diberikan pemilik lama kepada pembeli kendaraan, yang menyulitkan

proses perpanjangan STNK. Masalah ini berada di ranah kepolisian, bukan wewenang Samsat langsung. Secara umum, tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dinilai baik, namun masih ada hambatan administratif seperti perubahan alamat yang tidak dilaporkan. Hal ini juga sejalan dengan apa yg di sampaikan oleh Kepala Samsat Halmahera Utara

Kepala Samsat Halmahera Utara

“Masyarakat ini ada yang kesadarannya tinggi, ada yang kesadarannya masih rendah, ada yang sama sekali tidak tahu, jadi ada yang mau beli motor tapi tidak tahu kalau harus membayar pajak setiap tahun, jadi selama ini akan melakukan seperti itu jadi kadang-kadang mereka berpikir bahwa kreditnya itu berapa tahun, tunggaknya dibayar oleh dealer, tapi ketika kami kasih surat teguran itu, kepatuhan mereka luar biasa ketika kami kasi surat teguran itu biasanya besoknya mereka sudah datang”.

Kesimpulan : Tingkat Kesadaran Masyarakat di samsat Kabupaten Halmahera Utara berbeda – beda, ada yg tingkat kesadarannya tinggi, ada yg tingkat kesadarannya masih rendah, dan ada pula yg tidak tahu sama sekali tentang sistem pembayaran PKB, namun ketika sudah di tegur melalui surat peringatan, besoknya mereka sudah langsung datang untuk melakukan pembayaran.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Ternate

“jadi tolak ukurnya itu didasarkan pada database potensi kendaraan yang terdaftar di Kota Ternate.

Jadi kalau misalnya dibandingkan tunggakan Lebih tinggi dari penerimaan, Jumlah tunggakan melebihi penerimaan karena banyak kendaraan tidak bisa ditagih”.

Kesimpulan : Tingkat tunggakan pajak kendaraan di Kota Ternate masih tinggi karena banyak kendaraan yang tidak bisa ditagih, seperti yang rusak berat, dijual tanpa balik nama, atau berpindah tanpa mutasi resmi. Meski tim Samsat melakukan pelacakan berdasarkan database, penagihan hanya berhasil pada kendaraan yang ditemukan. Beberapa wajib pajak juga sengaja menunda pembayaran meskipun kendaraan masih aktif. Untuk meningkatkan kepatuhan, diperlukan edukasi sejak awal pembelian kendaraan, misalnya melalui kerja sama dengan dealer. Strategi pengingat seperti Samsat keliling dan pesan WhatsApp juga terus diupayakan. Keberhasilan Samsat diukur dari realisasi pajak yang tinggi dan tunggakan yang rendah.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Tidore

“Untuk kepatuhan pajak di Kota Tidore, Strategi kami yaitu untuk kendaraan pribadi, kami melakukan Pendataan di kelurahan-kelurahan. Dan memberikan informasi tentang jumlah tunggakan dan manfaat pajak kepada masyarakat”.

Kesimpulan : Strategi yang di lakukan oleh Samsat kota Tidore dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi dan memberikan informasi kepada masyarakat pada saat melakukan pendataan ke kelurahan – kelurahan. Dan untuk kendaraan dinas adalah dengan memberikan surat teguran melalui kejaksaan setelah di lakukan pendataan.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Halmahera Utara

“Wilayah Halut ini kan luas, jika transportasi memadai kita masih bisa menjangkau hingga Kao Barat. Soalnya kesadaran masyarakat di sana itu luar biasa, bahkan biasanya mereka melakukan pembayaran pajak secara berkelompok atau saling titip.

Kesimpulan : Tantangan utama adalah luasnya wilayah, meskipun dapat diatasi jika didukung sarana transportasi yang memadai. Di wilayah Halmahera Utara, kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tergolong tinggi, bahkan mereka kerap membayar secara kolektif atau saling menitipkan pembayaran. Respons terhadap surat teguran juga cepat, menunjukkan kepatuhan yang baik. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan instansi pemerintah daerah (Pemda) yang justru cenderung lambat dalam menangani tunggakan pajak.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Ternate

“Menurut saya tolak ukur Kepatuhan pajak itu bisa dilihat dari Peningkatan jumlah wajib pajak (WP).

“Jadi seperti kegiatan FGD yang pernah dilakukan mengenai Program Sidola Batagi yang diinisiasi oleh Ibu Kaban itu berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak di Kota Ternate”.

Kesimpulan : menurut kepala seksi penagihan kota Ternate menyatakan bahwa Kepatuhan pajak dapat diukur dari peningkatan jumlah wajib pajak dan penerimaan pajak, yang dipengaruhi oleh berbagai strategi. Program “Sidola Batagi” terbukti efektif dalam mendorong meningkatkan pembayaran pajak, didukung oleh peran aktif kepolisian melalui razia dan tilang. Samsat Ternate juga membentuk grup komunikasi informal via WhatsApp untuk menyampaikan informasi dan pengingat pembayaran. Strategi lain seperti door to door, Samsat keliling, surat peringatan, serta pengingat dari Jasa Raharja juga turut digunakan. Pendekatan yang menggabungkan teknologi, dan kerja sama lintas instansi ini terbukti mampu meningkatkan kepatuhan dan menurunkan tunggakan pajak.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Tidore

“Karena masyarakat juga kadang kurang paham, mungkin sebagian paham sebagian belum paham jadi biasanya kita lakukan sosialisai ke masyarakat lewat kegiatan door to door”.

Kesimpulan : menurut informasi yang di penulis dapatkan melalui wawancara bersama kasi penagihan, Upaya sosialisasi selalu di lakukan oleh UPTD samsat Kota Tidore ke masyarakat melalui kegiatan door to door, kerjasama dengan pihak Kejaksaanpun telah di lakukan untuk menindak lanjuti tunggakan pajak Kendaraan Bermotor dari Instansi Pemerintah.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Halmahera Utara

“Jadi kepatuhan masyarakat ini ada perbedaan pemahaman. Berdasarkan tingkat ekonomi, masyarakat bawah sering tidak mengetahui bahwa pajak kendaraan dibayar setiap tahun, mereka mengira hanya 5 tahun sekali saat ganti STNK sementara masyarakat menengah ke atas umumnya memahami kewajiban tahunan, tetapi sering lupa karena kesibukan”.

Kesimpulan : Perbedaan pemahaman mengenai kewajiban pajak kendaraan masih menjadi tantangan, terutama di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah yang sering mengira pajak hanya dibayar lima tahunan. Sementara kelompok menengah ke atas memahami kewajiban tahunan, tetapi sering lupa karena kesibukan. Untuk itu, sosialisasi dan edukasi rutin sangat diperlukan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan, termasuk pengingat jatuh tempo dan penjelasan tentang denda keterlambatan agar masyarakat lebih siap secara finansial saat membayar pajak.

Tantangan dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala Samsat, Kepala Seksi penetapan dan juga kepala seksi penagihan, terkait tantangan dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor, di peroleh hasil sebagai berikut

Kepala Samsat Kota Ternate

“tantangan yang seperti saya bilang tadi itu, tantangan dalam implementasi sistem pembayaran online, terus tinggal hanya itu bagaimana kita harus membuat pelayanan yang terbaik, terus masih ada oknum-oknum yang praktik pungutan liar oleh oknum petugas.

kami berdiri ini tidak sendiri ada tiga institusi, mereka harus memberikan layanan, jadi kalau ada petugas yang begitu, di pihak lain jangan ikut-ikutan”.

Kesimpulan : Menurut kepala Samsat Kota Ternate, tantangan utama dalam pelayanan Samsat mencakup implementasi sistem pembayaran online, praktik pungutan liar oleh oknum petugas, serta budaya titip bayar yang merusak citra pelayanan. Pentingnya integritas petugas terus ditekankan agar tidak terlibat dalam praktik menyimpang. Edukasi kepada masyarakat dan ketegasan dalam menolak titip bayar juga diperlukan. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan menjadi hal mendesak agar pelayanan publik lebih profesional dan berkualitas, sejalan dengan semangat melayani dengan tulus sebagai abdi negara.

Kepala Samsat Kota Tidore

“Untuk langkah-langkah itu kedepannya itu kami akan menugaskan setiap pegawai di setiap kelurahan atau kecamatan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat terkait informasi ataupun melakukan pembayaran pajak, misalnya sekarang kalau untuk kota tidore itu ada samsat pembantu di sofifi, yang di sofifi mereka bisa bayar pajak di sana”.

Kesimpulan : Samsat Kota Tidore berencana menugaskan pegawai di tiap kelurahan/kecamatan untuk mempermudah akses informasi dan pembayaran pajak, termasuk melalui Samsat pembantu seperti di Sofifi. pendekatan berbeda dilakukan untuk penagihan, masyarakat umum diberikan teguran langsung, sedangkan instansi pemerintah ditindaklanjuti melalui kerja sama dengan Kejaksaan untuk mengirimkan surat panggilan, yang terbukti efektif mendorong pembayaran pajak.

Kepala Samsat Halmahera Utara

“Potensi yang kami gali sekarang itu ada pendataan pendataan untuk tunggakan tunggakan yang sudah lama, dan kemudian mengirim surat kepada wajib pajak yang menunggak”.

Kesimpulan : Samsat Halmahera Utara sedang menggali potensi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor dengan melakukan pendataan tunggakan lama dan mengirimkan surat kepada wajib pajak yang menunggak. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan kendaraan operasional, sehingga petugas terpaksa menggunakan kendaraan pribadi, yang membatasi jangkauan penagihan terutama ke wilayah terpencil seperti Kao Barat.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Ternate

“selain aplikasi, Penerapan sistem denda sudah kami lakukan, tetapi efektivitasnya tergantung pada kesadaran wajib pajak. Upaya penagihan di lakukan melalui surat teguran dan rencana kerja sama dengan kejaksan”.

Kesimpulan : Selain melalui aplikasi, upaya penagihan pajak Kendaraan Bermotor di Kota Ternate telah mencakup penerapan sistem denda, pengiriman surat teguran, dan rencana kerja sama dengan kejaksan. Namun, efektivitasnya masih terkendala dengan kesadaran wajib pajak serta persoalan administratif, seperti tidak adanya BPKB, terutama pada kendaraan dinas. Kerja sama sebelumnya dengan kejaksan juga belum berhasil karena kendala dokumen. Selain itu, belum adanya petugas jurusita dan pelatihan yang memadai menghambat proses penindakan hukum. Untuk sementara, penagihan hanya mengandalkan pendekatan himbauan seperti surat tagihan, Samsat keliling, dan pendampingan kejaksan.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Kota Tidore

“Kendalanya itu menyangkut kendaraan perorangan, khususnya kendaraan plat hitam, kadang wajib pajaknya sudah melakukan penjualan kendaraan namun tidak melapor ke Samsat, selain itu dalam hal memungut pajak itu kadang kala tidak ada orang, itu kadang kami kewalahan”.

Kesimpulan : Samsat Kota Tidore menghadapi kendala dalam penagihan pajak kendaraan perorangan, terutama kendaraan plat hitam yang telah dijual tanpa dilaporkan ke Samsat. Ketidakhadiran wajib pajak di lokasi juga menyulitkan proses penagihan. Namun, solusi yang diterapkan adalah melakukan pemblokiran data kendaraan yang telah dijual, sehingga pembayaran pajak tidak dapat diproses sebelum dilakukan balik nama, sebagai upaya mendorong kepatuhan administratif.

Kepala Seksi Penetapan Samsat Halmahera Utara

“Di Halut ini karna wajib pajak ini tinggalnya jauh-jauh, waktu itu kami sempat meminta transportasi yang memadai ke Bapenda, untuk kemudian kami gunakan dalam pemungutan pajak, tapi sampai sekarang masih belum ada, belum terealisasi”.

Kesimpulan : Pelayanan pajak di Halmahera Utara (Halut) terkendala oleh jauhnya domisili wajib pajak dan belum tersedianya transportasi operasional. Meskipun sudah mengajukan permintaan kendaraan dinas ke Bapenda untuk mendukung kegiatan penagihan pajak lapangan, hingga kini permintaan tersebut belum direalisasikan, sehingga mempersulit mobilitas petugas dalam menjangkau wilayah terpencil.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Ternate

“Kemarin dilaporkan dari rekan-rekan pertama dari pemerintah provinsi, kendaraan dinas mengalami pergantian pengguna akibat rotasi jabatan ASN setelah lebih dari 5

tahun dan waktu kendaraan sudah berada atau sudah diberikan kepada pejabat baru, dokumen BPKB kendaraan dinas itu sering kali tidak diserahkan ke pejabat baru, alasannya hilang”.

Kesimpulan : menurut hasil wawancara bersama kepala seksi penagihan Samsat Kota Ternate, tunggakan pajak kendaraan dinas banyak disebabkan oleh rotasi jabatan ASN tanpa disertai penyerahan dokumen penting seperti BPKB, yang merupakan syarat wajib pembayaran pajak. ASN penerima kendaraan sering tidak peduli terhadap kewajiban pajak, menyebabkan akumulasi tunggakan. Selain itu, faktor-faktor lain seperti ketidaktahuan prosedur, prioritas keuangan lain, sikap acuh, kendaraan rusak, serta perpindahan alamat turut menyulitkan penagihan. Solusi yang dilakukan adalah dengan melakukan pendataan termasuk dokumentasi kendaraan rusak, pemblokiran data kendaraan, dan rencana koordinasi dengan wali kota untuk penerbitan STPD. Pemblokiran data terbukti efektif dalam mendorong klarifikasi identitas dan penyelesaian tunggakan.

Kepala Seksi Penagihan Samsat Kota Tidore

“Kendala utama tunggakan pajak adalah kendaraan yang sudah berpindah tangan namun belum dilakukan balik nama. Pemilik baru tidak melanjutkan kewajiban pajak, sementara data masih tercatat atas nama pemilik lama sementara tanpa proses balik nama dan mutasi, kendaraan tetap tercatat di wilayah Samsat asal, sehingga hal ini menimbulkan tunggakan pajak yang terus tercatat”.

Kesimpulan : Tunggakan pajak Kendaraan Bermotor banyak disebabkan oleh perpindahan kepemilikan kendaraan tanpa proses balik nama, sehingga kewajiban pajak tidak dilanjutkan oleh pemilik baru dan tetap tercatat atas nama pemilik lama. Samsat menangani hal ini melalui sosialisasi langsung (door to door) dan penindakan berupa tilang. Sistem pembayaran pajak juga sudah terintegrasi online dalam wilayah Provinsi Maluku Utara, sehingga mempermudah pembayaran lintas kabupaten/kota, namun belum mencakup antarprovinsi. Penagihan tetap dilakukan ke alamat yang tercatat meskipun seringkali sudah tidak relevan.

Efektivitas Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang penting dalam mendukung pembangunan wilayah. Oleh karena itu, pengelolaannya harus dilakukan secara efektif dan efisien. UPTD Samsat sebagai instansi pelaksana memiliki peran krusial dalam memastikan kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan pajak sehingga terbentuklah SAMSAT untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat dengan sistem satu atap sebagai hasil kerja sama antara tiga instansi, yaitu: Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda)/Bapenda, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Hasil menunjukkan bahwa capaian tahunan menunjukkan peningkatan dari tahun 2022 ke tahun 2023. Kota Ternate dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami peningkatan dari 101% di tahun 2021 selanjutnya di tahun 2022 menjadi 104 %, dan tahun 2023 menjadi 104%. Kota Tidore dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami

fluktuatif dari 118% di tahun 2021 selanjutnya di tahun 2022 menjadi 107 %, dan tahun 2023 menjadi 91%. Kota Halmahera Utara dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuatif dari 113% di tahun 2021 selanjutnya di tahun 2022 menjadi 118 %, dan tahun 2023 menjadi 95%. Hasil tersebut menunjukkan efektif dan efisien. Tetapi data yang efektif dan efisien berbanding terbalik dengan data tunggakan yang semakin meningkat.

Dalam perhitungan efektivitas di Kota Ternate, Tidore dan Halmahera Utara antara target dan realisasi menunjukkan berkontribusi hasil melebihi dari 100%, maka berdasarkan klasifikasi kriteria kontribusi yang dikeluarkan oleh Tim Litbang Depdagri dalam penelitian Rizal dan Hidayah (2018) menyatakan bahwa kontribusinya sangat baik apabila presentase kontribusinya lebih dari 50%.

Sedangkan hasil di Kabupaten Halmahera Utara menunjukkan hasil di tahun 2021 ke tahun 2023 mengalami fluktuatif, yaitu kenaikan dan penurunan. Hasil membandingkan penerimaan realisasi dan target, maka yang lebih menguntungkan yaitu pada tahun 2023 presentasinya menurun, hal ini terjadi karena target yang sudah ditetapkan mengalami kenaikan yang tinggi akan tetapi diikuti dengan kenaikan realisasinya juga (Rawi & Kumala, 2021). Menurut Ramdani (2019) akibat mengalami penurunan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor disebabkan kurangnya kesadaran dalam tanggung jawab bagi wajib pajak dan masyarakatnya.

Hal tersebut dikarenakan banyaknya pembelian kendaraan bermotor tetapi hanya berupa data, kendaraan tidak ada di lokasi sesuai KTP, sehingga tidak efektif dalam hal penagihan. Selanjutnya kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat yang membeli kendaraan secara kredit yang beranggapan bahwa pajak selama kredit ditanggung oleh dealer, sehingga setelah masa kredit habis pengguna kendaraan bermotor menunggak selama masa kredit. Masyarakat yang tinggal di daerah pelosok tidak terkena tilang, sehingga banyak yang menunggak. Data berbeda dikarenakan pihak kepolisian tidak menghapus data kendaraan yang sudah tidak terpakai, sehingga data masih tercatat dan menjadikan data semakin tinggi.

Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Propinsi Ternate yang diwakili ketiga samsat Kabupaten, yaitu Kabupaten Ternate, Kabupaten Tidore dan Kabupaten Halmahera Utara dengan menggunakan pendekatan teori sistem dimana input terdiri dari wajib pajak terdaftar dan jumlah kendaraan bermotor, proses dilihat dari alur pembayaran pajak serta output berupa pajak yang terbayar dan pajak terutang/menunggak. Serta diperkuat dengan Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor antara Target Dan Realisasinya penulis beranggapan dari semua penjelasan diatas bahwa, pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kabupaten Ternate, Kabupaten Tidore dan Kabupaten Halmahera Utara sudah efektif meskipun ada kendala yang dihadapi oleh Kantor Samsat yaitu masih banyak wajib pajak yang menunggak mulai dari 2022 sampai tahun 2023. Oleh karena itu, kantor samsat perlu melakukan evaluasi terhadap wajib pajak yang menunggak dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tepat waktu merupakan kunci utama dengan begitu jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor terus meningkat kedepannya.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara No. 1 Tahun 2024 Pasal 1 dan pasal 4 menyatakan bahwa Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas Kendaraan Bermotor yang terdaftar di wilayah Provinsi Maluku Utara sesuai dengan peraturan perundang –undangan menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak adalah alat yang dapat bergerak atau berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen. Pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini dilakukan di kantor SAMSAT dengan maksud untuk memberikan kemudahan pelayanan dan pengurusan kepada wajib pajak, karena di dalam instansi tersebut terlibat tiga instansi yang berkepentingan yaitu Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan Asuransi Jasaraharja.

Pemerintah Provinsi Maluku Utara telah mengambil langkah-langkah signifikan dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Melalui kebijakan dan strategi yang telah diterapkan, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempermudah pembayaran, serta meningkatkan pendapatan daerah. Dengan dukungan digitalisasi dan inovasi-inovasi yang terus berkembang, diharapkan pengelolaan pajak kendaraan bermotor akan semakin efisien dan transparan, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku Utara telah menerapkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan pengelolaan PKB. Beberapa kebijakan utama yang telah dilaksanakan meliputi:

1. Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)
Sistem Samsat yang melibatkan Direktorat Lalu Lintas Polda Maluku Utara dan PT Jasa Raharja bertujuan untuk menyederhanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak.
2. Pengembangan Aplikasi E-Samsat
Aplikasi e-Samsat dikembangkan untuk mempermudah transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Aplikasi ini juga mengintegrasikan berbagai jenis pembayaran terkait pajak kendaraan, termasuk PNPB dan sumbangan wajib kecelakaan lalu lintas.
3. Pembangunan Kantor Samsat Pembantu
Untuk memperpendek jarak tempuh wajib pajak, kantor Samsat pembantu telah dibangun di berbagai wilayah strategis, seperti Subaim, Halmahera Timur, Pulau Obi, Halmahera Selatan, Halmahera Utara, dan Kota Tidore Kepulauan.
4. Pembebasan Denda dan Pajak Kendaraan
Pemerintah Provinsi Maluku Utara memberikan insentif berupa pembebasan denda pajak dan pengurangan pokok pajak kendaraan bermotor untuk tahun 2024, serta pembebasan sanksi administrasi agar wajib pajak dapat melakukan pembayaran tepat waktu.

Selain itu, dalam upaya untuk meningkatkan Pendapatan PKB dan mengurangi angka tunggakan PKB, pemerintah Provinsi Maluku Utara juga menerapkan strategi yang bersifat inovatif melalui beberapa Langkah yang di ambil, di antaranya :

1. Digitalisasi Layanan Pembayaran Pajak dengan meluncurkan berbagai platform pembayaran pajak secara digital, termasuk QRIS, Virtual Akun Bank Mandiri, BNI, BRI, OVO, Gopay, Shopee, dan Indomart. Hal ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran lebih mudah, cepat, dan aman.
2. Pemutihan Pajak dan Relaksasi, yang berupa pengurangan pokok pajak dan penghapusan denda pajak kendaraan bermotor yang diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan kesempatan untuk membayar bagi mereka yang tertunggak.
3. Pelayanan Jemput Bola, hal ini dilakukan Untuk menjangkau wajib pajak yang berada di wilayah pelosok, Bapenda melakukan program pelayanan jemput bola. Hal ini mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat.
4. Program Sidola Batagi (Sistem Penelusuran dan Penagihan Tunggakan Pajak). Melalui inovasi ini, Bapenda melaksanakan penelusuran dan penagihan tunggakan pajak kendaraan bermotor dengan sistem reward atau insentif bagi petugas penagih yang berhasil melakukan penagihan dalam waktu tertentu. Program ini juga mencakup sosialisasi secara door-to-door untuk membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran.

Strategi dan Program Peningkatan Efektivitas dan Efisiensi

Strategi yang telah dilakukan oleh UPTD Samsat Kota Ternate, UPTD Samsat Kota Tidore dan UPTD Samsat Ksabupayten Halmahera Barat adalah dengan melakukan beberapa Upaya dia ntaranya :

1. Program jemput bola (mobil Samsat keliling) yang di jalankan setiap bulan ke satu kelurahan berbeda, selain itu juga di lakukan program door to door dengan melibatkan kepala Desa/Lurah sebagai bentuk jemput bola untuk menjangkau wajib pajak yang berada jauh dari kantor samsat.
2. Digitalisasi layanan (e-Samsat, aplikasi pembayaran online), hal ini di lakukan untuk menekan biaya operasional, sehingga samsat mengoptimalkan penggunaan media layanan online untguk melakukan pembayaran pajak, selain itu system digitalisasi ini juga bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi tanpa harus perlu datang dan mengantri di loket pembayaran, sehingga lebih mengefisiensi waktu bagi mereka yang sibuk.
3. Kerjasama antar lembaga (Bapenda, Kepolisian, Jasaraharja). Hal ini bertujuan untuk:
 - a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas Pelayanan dengan menyatukan layanan dari tiga instansi dalam satu lokasi, masyarakat dapat mengurus pajak kendaraan bermotor, registrasi, dan pembayaran asuransi dalam satu proses terpadu.

- b. Meningkatkan Kepatuhan dan Kesadaran Wajib Pajak, dimana dengan pelayanan yang lebih mudah dan cepat diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh membayar pajak kendaraan tepat waktu.
- c. Mengoptimalkan Penerimaan Pendapatan Daerah dengan melakukan sistem pelayanan yang terintegrasi, potensi penerimaan daerah dapat ditingkatkan.
- d. Mempercepat Proses Administrasi Kendaraan Bermotor. sahan surat-surat kendaraan dalam waktu yang lebih singkat.
- e. Menekan Praktik Perantara atau Calo, karena dengan adanya pelayanan yang lebih transparan dan langsung, diharapkan dapat meminimalkan praktik percaloan dalam pengurusan dokumen kendaraan.
- f. Meningkatkan Koordinasi Antarinstansi dengan Kolaborasi antara Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja dalam satu sistem memungkinkan pertukaran data yang lebih cepat dan akurat serta bersinergi dalam pelayanan publik.

Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan wajib pajak di masing-masing wilayah. Untuk memastikan kepatuhan wajib pajak, Samsat Kota Ternate aktif melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook. Selain itu, layanan Samsat Keliling (Samling) juga diterapkan sebagai upaya jemput bola. Petugas dilatih untuk bersikap ramah dan memberikan informasi yang jelas serta tidak membingungkan wajib pajak. Inisiatif lain adalah program "Sidola Batagi" yang dijalankan untuk menekan tunggakan pajak, yang terbukti efektif meningkatkan penerimaan hingga mencapai 600 juta dalam satu bulan.

Sementara itu, untuk tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Tidore tergolong cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari antusiasme masyarakat dalam mendatangi kantor Samsat untuk melakukan pembayaran pajak. Keterlibatan aktif masyarakat menjadi tolok ukur umum terhadap tingkat kepatuhan mereka. Selain itu ntuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat, Samsat Tidore juga menerapkan beberapa strategi, antara lain:

1. Operasi Samsat di jalan bersama dengan pihak kepolisian lalu lintas.
2. Penagihan door to door per kelurahan setiap triwulan.
3. Sosialisasi langsung ke masyarakat, terutama untuk memberikan pemahaman mengenai kewajiban perpajakan.
4. Kerja sama dengan Kejaksaan Negeri, khususnya dalam penagihan kendaraan milik pemerintah yang menunggak pajak. Jika teguran tidak direspons, maka Kejaksaan akan menyurat ke instansi terkait.

Untuk Kabupaten Halmahera Utara Tingkat Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kewajiban pembayaran pajak tahunan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa pajak kendaraan harus dibayar setiap tahun, dan ada juga yang beranggapan bahwa pembayaran dilakukan setiap 5 tahun sekali. Untuk itu, penting untuk terus melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih patuh, selain itu faktor kesibukan juga sering menjadi salah satu factor yang mempengaruhi Tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga selain perlu adanya sosialisasi intensif yang harus terus dilakukan untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak, harus di perhatikan pula kemudahan layanannya untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

Meskipun telah ada berbagai program untuk meningkatkan pemungutan pajak, Samsat Halut menghadapi beberapa kendala, salah satu kendala utama adalah masalah transportasi, dimana Kabupaten Halut yang luas membuat akses ke wilayah-wilayah tertentu menjadi sulit, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat pelayanan. Kendaraan operasional yang memadai juga menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk mencapai daerah-daerah tersebut (Opit, 2024). Selama ini, petugas Samsat terpaksa menggunakan kendaraan pribadi untuk menjalankan tugas lapangan, yang tentu saja tidak ideal dan menghambat efektivitas pelayanan (Akbar dkk, 2019). Di samping itu juga tergantung pada kemauan atau kesadaran wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010). Menurut Devano dan Rahayu (2016) Wajib Pajak yang patuh adalah wajib Pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Ramadhan, 2021).

Peran Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam keberhasilan organisasi pelayanan publik, termasuk di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat. Kualitas dan distribusi SDM sangat menentukan efektivitas pelayanan serta pencapaian target penerimaan pajak, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk memaksimalkan kinerja, UPTD SAMSAT membutuhkan pegawai dengan kompetensi yang baik, sehingga akan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Meskipun masing-masing SAMSAT memiliki kondisi yang berbeda, ketiganya menunjukkan upaya berkelanjutan dalam pengembangan SDM, di antaranya dengan melakukan Pelatihan teknis dan layanan berbasis digital, peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan internal dan koordinasi yang intensif dengan Bapenda Provinsi serta peningkatan kesejahteraan dan motivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan pemberian reward.

Tanpa SDM yang andal, upaya penurunan tunggakan akan berjalan lambat meskipun tersedia sistem yang canggih. Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mengatasi tunggakan ini adalah kualitas dan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) SAMSAT. Pelayanan publik yang baik dapat mendorong kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. SDM yang kompeten, ramah, dan responsif akan menciptakan suasana pelayanan yang profesional. Kualitas pelayanan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada wajib pajak. Selain itu penggunaan teknologi informasi, seperti layanan e-Samsat atau pembayaran melalui aplikasi, juga hanya akan efektif jika didukung oleh SDM yang terlatih. Disamping kedua faktor tersebut, Etika

pelayanan juga menjadi aspek penting karena pegawai yang mampu membangun kepercayaan publik akan mendorong kesadaran pembayaran tanpa paksaan.

PENUTUP

Kesimpulan

Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi daerah, yang berfungsi mendukung pembangunan infrastruktur serta pelayanan publik. Di Provinsi Maluku Utara, pengelolaan PKB melibatkan berbagai pihak, termasuk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui UPTD samsat sebagai Pengelola Pendapatan, Direktorat Lalu Lintas Polda Maluku Utara, serta PT Jasa Raharja. Segala bentuk kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh Pemerintah Provinsi Maluku Utara dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah serta memberikan kemudahan bagi wajib pajak yang ada di Kabupaten/Kota, khususnya pada UPTD Samsat Kota Ternate, UPTD Samsat Kota Tidore dan UPTD Samsat kabupaten Halmahera Barat. Dari pembahasan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Efektivitas pengelolaan PKB belum merata di seluruh wilayah. Samsat Kota Ternate menunjukkan efektivitas tertinggi dalam pencapaian target penerimaan, tingkat kepatuhan wajib pajak, serta pemanfaatan strategi pelayanan seperti digitalisasi dan Samsat keliling. Sementara itu, Samsat Tidore menunjukkan kinerja yang cukup stabil, dan Samsat Halmahera Utara masih menghadapi banyak hambatan yang menurunkan efektivitas, terutama dalam menjangkau masyarakat di wilayah terpencil.
2. Efisiensi pengelolaan PKB dipengaruhi oleh kualitas SDM, infrastruktur, dan teknologi. Prosedur pelayanan dan waktu proses pajak kendaraan lebih efisien di Samsat Ternate karena didukung oleh sistem informasi dan jumlah pegawai yang memadai. Sebaliknya, Samsat Halmahera Utara mengalami keterlambatan pelayanan dan pemborosan sumber daya karena keterbatasan SDM dan sarana fisik.
3. Faktor geografis, rendahnya kesadaran wajib pajak, dan keterbatasan teknologi merupakan kendala utama yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pengelolaan PKB, terutama di wilayah Halmahera Utara dan sebagian wilayah Tidore.
4. Penerapan e-Samsat, mobil Samsat keliling, serta kerjasama lintas sektor baru optimal di Ternate, sementara wilayah lain masih memerlukan dorongan intensif.

Saran

Dari pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas dapat di rumuskan beberapa rekomendasi diantaranya:

1. Pemerintah daerah melalui Bapenda dan instansi terkait perlu mempercepat implementasi layanan e-Samsat secara merata, termasuk di wilayah yang memiliki akses terbatas. Perluasan jaringan internet dan pelatihan penggunaan sistem digital harus menjadi prioritas.
2. Penambahan tenaga kerja yang kompeten, khususnya di Samsat Halmahera Utara, penting dilakukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien. Selain itu, pelatihan rutin dan penyegaran kompetensi pegawai harus menjadi program berkelanjutan.

3. Dibutuhkan pendekatan edukatif yang intensif kepada masyarakat, terutama di daerah dengan tingkat kepatuhan rendah. Kampanye publik, penyuluhan desa, dan kerjasama dengan tokoh masyarakat dapat meningkatkan kesadaran pajak.
4. Program jemput bola seperti Samsat keliling perlu diperluas cakupannya, terutama di wilayah geografis sulit dijangkau. Inovasi lain, seperti layanan pembayaran pajak melalui aplikasi mobile dan kerja sama dengan bank lokal, dapat menjadi solusi jangka panjang.
5. Diperlukan sistem evaluasi rutin dan terstruktur terhadap kinerja masing-masing UPTD Samsat, dengan indikator yang jelas terkait efektivitas dan efisiensi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan dan alokasi sumber daya yang lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Akbar, D.S., Brata, Y.R., Herlina, E., Prawiranegara, B., & Prabowo, F.H.E. (2019). Assessing Local Tax Contributions to Local Own Revenue: Evidence in One of Region in Indonesia. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 19(1), 1-18.
- Bintary, A. A. (2020). Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur tahun 2015-2018. *Jurnal Pajak Vokasi*, 1(2), 86-101. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUPASI/article/view/816>
- Devano, S., & Rahayu, S.K. (2016). *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Mahmudi. 2011. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit UII Press.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiasmo. (2019). Akuntansi Sektor Publik, Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Mulyadi (2016) *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Opit, Ananda Nikita. (2024). Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Riset Akuntansi dan Manajemen Pragmatis*, Vol. 2, No. 2, 2024
- Peraturan Daerah Provinsi Maluku Utara Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
- Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1 Tahun 2024 Provinsi Maluku Utara mengatur tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia no 12 tahun 2019 tentang pengelolaan keuangan daerah
- Rahayu, S.K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramadhan, Muhammad. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Jayapura. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Studi Pembangunan* Volume VIII No. 1, April 2021 1

- Ramdani, Rizky Fitra. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntapedia* Vol. 1, No. 1, Desember 2019, Halaman 72-95
- Rawi, S., & Kumala, R. (2021). Implementasi sistem administrasi perpajakan modern Samsat Jawa Barat Ngabret (Samsat J'bret) sebagai upaya peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor di samsat kota Bekasi tahun 2018-2020. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 3(1), 26-30. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v3i1.1926>
- Rizal, Y., & Hidayah, M. 2018. Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di SAMSAT Aceh Timur terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Aceh. *Jurnal Samudera Ekonomi dan Bisnis*. Januari. Vol 9. No 1
- Sartika, Dewi. (2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dari Layanan *Drive Thru* Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) kota padang. *Menara Ilmu* Vol. XVI No.01 Juli 2022
- Sekaran, Uma & Bougie, Roger. (2019). *Metode Penelitian untuk Bisnis I: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* 6th Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyono. (2012). *Hukum Pajak Suatu Sketsa Asas*. Semarang: Pustaka Magister
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah.