

# **STRATEGI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN TALISAYAN KABUPATEN BERAU**

**Dian Indah Pratiwi<sup>1</sup>, Dr. Iman Surya, S.Sos.,M.Si<sup>2</sup>, Dr. Anwar As., S.Sos.,MM<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Penelitian ini mendeskripsikan tentang bagaimana Strategi yang dilakukakn oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Penelitian ini berargumen bahwa masih banyaknya wajib pajak yang belum membayar pajak kendaraan mereka, padahal pembayaran pajak kendaraan tersebut adalah untuk pembangunan di Kabupaten Berau. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor SAMSAT Pembantu Talisayan. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan Teknik Accidental Sampling, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu analisis data model interaktif, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menjalankan beberapa strategi dalam meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor yang ada di Kecamatan Talisayan, hal ini ditunjukan dengan program yang telah dijalankan mampu meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa SAMSAT telah optimal menjalankan Visi dan Misi yang mereka embani walaupun dalam pelaksanaannya melalui beberapa hambatan.*

***Kata kunci:*** Strategi, SAMSAT, pendapatan, pajak

## **Pendahuluan**

Pembangunan daerah adalah bagian integral dari upaya pembangunan nasional yang pada hakekatnya merupakan upaya terencana untuk meningkatkan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [dianindahpratiwi.dip@gmail.com](mailto:dianindahpratiwi.dip@gmail.com)

<sup>2</sup> Pembimbing I Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Selain itu pembangunan daerah juga merupakan bagian dari kemampuan mengelola sumber-sumber daya ekonomi daerah yang memberikan kontribusi bagi penerimaan daerah untuk membiayai pemerintahan dan pembangunan daerah demi kesejahteraan masyarakat. Penerimaan daerah dalam pelaksanaan desentralisasi yaitu pendapatan daerah seperti hak pemerintah daerah yang diakui sebagai penambahan nilai kekayaan bersih dalam periode tahun bersangkutan. Pendapatan daerah bersumber dari berikut ini.

Pendapatan daerah yang bersumber dari pendapatan asli daerah (PAD) diperoleh melalui Pajak Daerah, Retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya menurut undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten kota.

Salah satu sumber penerimaan daerah propinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar. Berdasarkan data dari gabungan industri sepeda motor Indonesia (AISI) populasi kendaraan bermotor di Indonesia menyentuh angka 80 juta unit hingga 2015. Semakin banyaknya pengguna roda dua bisa dilihat langsung di jalan raya, motor sudah memenuhi jalan-jalan di berbagai kota besar di Indonesia.

Hingga saat ini masih banyak wajib pajak kendaraan yang belum membayar pajak kendaraan mereka. Padahal, pembayaran pajak kendaraan tersebut adalah untuk pembangunan di Kabupaten Berau. Untuk pendapatan pajak kendaraan tahun ini semakin menurun karena masih banyaknya masyarakat yang belum membayar kewajiban atas kepemilikan kendaraan mereka. Masih ada puluhan ribu kendaraan di Berau khususnya di Kecamatan Talisayan yang belum dibayar pajaknya. Masalah ini mungkin bukan hanya di Berau, hampir di semua daerah juga seperti ini. Pihak Samsat sedang berupaya bagaimana meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraannya tepat waktu. Lebih lanjut, Apabila pendaftaran pembayaran pajak terlambat atau tidak dilakukan terlebih dahulu, maka akan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp 50 ribu. Selain itu, juga akan ada denda 2 persen dari jumlah pembayaran pajak jika tidak dilakukan pembayaran sesuai waktu yang sudah ditetapkan.

Ada beberapa faktor yang bisa menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor belum mencapai sebagaimana yang diharapkan, antara lain: masih

rendahnya target yang diharapkan dari pajak, karena setiap tahunnya tergantung pada aspek-aspek yang terkait, seperti adanya masyarakat yang kurang menyadari akan pentingnya kewajiban membayar pajak, tidak tepatnya waktu pembayaran yang telah ditentukan, dan sebagainya. Walaupun seperti yang telah kita ketahui bahwa jumlah kendaraan itu sendiri terus mengalami peningkatan, serta tidak kalah pentingnya badan (pihak yang berwenang) dalam mengelola dan melaksanakan penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut.

Hampir seluruh negara telah mengakui bahwa dengan seiring waktu, pajak telah menjadi sumber utama penerimaan Negara. Menurut Smeets dalam Ilyas dan Burton, 2013 :6) “pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui aturan-aturan yang jelas, dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya imbalan yang secara langsung yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah”. Dalam hal pemungutan pajak, pemerintah membedakan berdasarkan pada kriteria lembaga mana yang memungut pajak. Jika yang mengadministrasikan pajak adalah pemerintah pusat dalam hal ini pemerintah pusat, maka golongan pajak ini disebut sebagai pajak pusat. Sebaliknya jika yang memungut pajak adalah pemerintah daerah, maka golongan pajak ini disebut pajak daerah. Mengenai pajak daerah, perannya sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang Pembangunan Daerah. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan penyumbang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah sehingga diharapkan dapat membiayai pengeluaran pemerintah untuk pembangunan. Salah satu pajak dengan kontribusi terbesar pada pemerintah provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa jumlah kendaraan di Kabupaten Berau mencapai lebih dari 10 persen per tahunnya. Berdasarkan data yang dihimpun di Samsat Berau, tercatat jumlah kendaraan hingga akhir tahun 2015 lalu baik roda dua maupun roda empat mencapai 95.875 unit atau naik 3.547 dari tahun sebelumnya. Sehingga menarik minat penulis untuk mengangkat tulisan yang berkenaan dengan pajak kendaraan bermotor, sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pada pasal 2 yang merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1987 dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang pajak daerah dan retribusi daerah mengenai jenis pajak provinsi.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Strategi***

Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan Induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert. Jr (2005), konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu : (1) dari perspektif apa suatu organisasi ingin

dilakukan (intens to do), dan (2) dari perspektif apa yang organisasi ingin dilakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### ***Manajemen Strategik***

Nawawi (2000:149) mengemukakan bahwa “manajemen stretegitik merupakan suatu sistem yang sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dan bergerak secara serentak (bersama-sama) kearah yang sama pula”.

May Rudi (2002:1) mengatakan bahwa strategi adalah seluruh keputusan kondisional yang menetapkan tindakan-tindakan yang akan dan yang harus dijalankan guna menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi di masa depan. Merumuskan suatu strategi berarti memperhitungkan semua situasi yang mungkin dihadapi pada setiap waktu dimasa depan dan kemudian dari semenjak sekarang sudah menetapkan atau menyiapkan tindakan mana yang akan diambil atau dipilih kelak, guna menghadapi realisasi dan setiap kemungkinan tersebut.

### ***Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)***

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Berasama Samsat”.

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota.

Untuk pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Samsat sendiri yaitu:

- a. Pembayaran pajak kendaraan pertahun
- b. Pembayaran pajak dan STNK 5 tahun
- c. Mutasi kendaraan masuk dan pindah luar daerah
- d. Balik nama, ganti warna dan rubah nomor polisi (nopol) kendaraan
- e. STNK hilang
- f. Cek fisik dan cek fisik bantuan
- g. Pembayaran pajak pertahun secara online khusus wilayah Kaltim

Dari beberapa pelayanan yang disebutkan diatas, setiap pelayanan memiliki waktunya sendiri dalam penyelesaian pekerjaan tersebut. Misalnya saja pembayaran pajak kendaraan pertahun dan pembayaran pajak secara online sendiri hanya membutuhkan waktu lima menit saja. Sedangkan pengurusan pembayaran pajak dan STNK lima tahun dan STNK hilang membutuhkan waktu

minimal 3 hari. Mutasi kendaraan masuk dan pindah luar daerah dan proses Bea Balik Nama (BBN) atau pendaftaran kendaraan tidak bisa dipastikan berapa lama kepengurusannya dikarenakan setiap kendaraan yang masuk atau keluar daerah harus diperiksa kelengkapan berkas-berkas kendaraannya oleh polri, apabila semua dirasa sudah lengkap baru dapat diproses oleh pihak Samsat.

### ***Rencana Strategi (RENSTRA) SAMSAT***

Renstra adalah kepanjangan dari Rencana Strategi, yang biasanya dibentuk dari visi, misi, tujuan, kebijakan, program dan kegiatan yang berorientasi pada apa yang hendak dicapai dalam kurun waktu tertentu sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) instansi/lembaga, disusun dengan mempertimbangkan perkembangan lingkungan strategik.

Adapun Renstra Samsat sebagai berikut :

- a. Untuk mempermudah pelayanan pajak pada daerah yang terdekat
- b. Untuk mempermudah masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor Samsat induk dalam membayar pajak kendaraan bermotor ataupun pelayanan lainnya
- c. Untuk memperingankan masyarakat dari sisi waktu dan biaya pengurusan karena pembayaran dilakukan di satu tempat atau kantor

### ***Peningkatan***

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif. Sedangkan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kuantitas dan kualitas. Kuantitas adalah jumlah hasil dari sebuah proses atau dengan tujuan peningkatan. Sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari suatu objek karena terjadinya proses yang memiliki tujuan berupa peningkatan. Hasil dari suatu peningkatan juga ditandai dengan tercapainya tujuan pada suatu titik tertentu, dimana saat suatu usaha atau proses telah sampai pada titik tersebut maka akan timbul perasaan puas dan bangga atas pencapaian yang telah diharapkan.

### ***Pendapatan Asli Daerah***

Menurut Mardiasmo (2002:123) “Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah”. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah disebutkan bahwa sumber-sumber pendapatan daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah, Bagi Hasil Pajak dan Bukan Pajak.

### ***Klasifikasi Pendapatan Asli Daerah***

Pendapatan Asli Daerah terdiri dari:

- a. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

b. Retribusi Daerah

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.

c. Hasil Pengelolaan Daerah Yang Sah

Selain pajak daerah dan retribusi daerah, bagian laba perusahaan milik daerah (BUMD) merupakan salah satu sumber yang cukup potensial untuk dikembangkan.

Perusahaan milik daerah adalah badan usaha yang dimiliki oleh pemerintah daerah dimana pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan, dan atau pembubarannya ditetapkan dengan peraturan daerah yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Hasil pengelolaan daerah yang sah merupakan pendapatan daerah dari keuntungan/laba bersih perusahaan daerah untuk anggaran belanja daerah yang disetor ke kas daerah baik perusahaan daerah yang modalnya sebagian terdiri dari kekayaan daerah yang dipisahkan. Perusahaan daerah seperti perusahaan air minum bersih (PDAM), Bank Pembangunan Daerah (BPD), hotel, bioskop, percetakan, perusahaan bus kota dan pasar adalah jenis-jenis BUMD yang memiliki potensi sebagai sumber-sumber PAD.

d. Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah penerimaan lain-lain yang sah yang merupakan pendapatan asli daerah antara lain hasil penjualan aset tetap daerah dan jasa giro.

### **Pajak**

Soemitro dalam Mardiasmo (2006:01) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dalam pengertian pajak, terdapat peranan pajak dalam pembangunan yaitu pajak berhubungan erat dalam pembangunan nasional baik pada sektor swasta maupun sektor umum. Dengan adanya uang pajak tersebut, pemerintah dapat melaksanakan pembangunan dengan baik, memperlancar roda pemerintahan, menyediakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kemajuan kehidupan ekonomi masyarakat menjadi lebih baik. Selain itu, terdapat dua fungsi pajak dalam pengertian pajak yaitu pertama berfungsi sebagai *budgetair*, dimana merupakan fungsi utama dalam pajak yang digunakan sebagai suatu alat untuk memasukkan dana/kas secara optimal ke kas negara sesuai dengan waktu yang akan digunakan dalam pembiayaan pengeluaran negara.

### ***Pajak Daerah***

Pajak daerah menurut Mardiasmo (2011:12) adalah kontribusi wajib kepala daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan demikian, pajak daerah merupakan pajak yang telah ditetapkan dan dipungut oleh pemerintah daerah dengan Peraturan Daerah (PERDA), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran rumah tangga pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah dan tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pajak daerah di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 2009 terbagi menjadi dua, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pembagian ini dilakukan sesuai dengan kewenangan penguasaan dan pemungutan masing-masing jenis pajak daerah pada wilayah administrasi provinsi atau kabupaten/kota yang bersangkutan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan melakukan pendekatan kualitatif, dimana penulis dalam hal ini menggambarkan keadaan, gejala-gejala tentang kegiatan atau program tertentu yang dilaksanakan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif juga menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi maupun mempelajari implikasi.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau, yakni :

1. Strategi yang dibuat oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam meningkatkan pajak Kendaraan Bermotor, retribusi dan pendapatan lain-lain di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau yakni dalam hal :
  - a. Sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak
  - b. Meningkatkan efektivitas sistem penagihan, dengan pemberitahuan kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo pembayaran
  - c. Razia gabungan guna mengontrol pengendalian pembayaran pajak oleh masyarakat
2. Faktor penghambat strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam peningkatan pendapatan pajak kendaraan bermotor

## **Hasil Penelitian**

### **Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau**

#### ***Sosialisasi Kepada Masyarakat tentang Pentingnya Membayar Pajak***

Samsat Pembantu Talisayan mengadakan sosialisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Talisayan. Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor ini dilaksanakan untuk memberikan pemahaman dan informasi kepada wajib pajak khususnya dan masyarakat Kecamatan Talisayan pada umumnya tentang pengertian, tata laksana, dan berbagai hal yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kegiatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam perluasan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bersentuhan langsung dengan sendi kehidupan masyarakat seperti Pajak Kendaraan Bermotor sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak.

Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Samsat Pembantu Talisayan diadakan dua bulan sekali, sosialisasi yang dilakukan berupa penyuluhan yang terkait tentang pengertian, tata laksana, informasi mengenai landasan hukum penerapan Pajak Kendaraan Bermotor, teknis perhitungan tarif dasar pengenaan pajak atas kendaraan bermotor, fungsi dan realisasi penerimaan hasil pajak kendaraan bermotor dalam program pembangunan fisik dan non fisik di daerah Kabupaten Berau secara umum dan pembagian brosur tentang cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sosialisasi ini diadakan di Balai Desa. Jadi masing-masing ketua RT memberitahukan kepada warganya bahwa akan diadakan sosialisasi tentang pentingnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Samsat Talisayan. Sosialisasi yang dilakukan berlangsung selama kurang lebih 2 jam. Sosialisasi ini dihadiri oleh masyarakat, ketua RT, serta Lembang.

Pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Hari Briyanti selaku Adpel Samsat yang mengatakan bahwa :

“Bentuk sosialisasi yang dilakukan/dilaksanakan oleh Samsat Pembantu Talisayan tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, yakni dengan membagikan brosur di jalan untuk masyarakat, dan juga kami pihak Samsat melakukan sosialisasi di Balai Desa dan memberikan brosur juga, Saya (Adpel Samsat Pembantu) menyampaikan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan ini merupakan upaya dari Pemerintah Kabupaten Berau dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat tentang Pajak Kendaraan Bermotor sehingga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk taat pajak. Begitupun soal adanya pajak kendaraan yang masih belum terbayar, atau menjadi tunggakan pajak kendaraan bermotor itu dapat di full up untuk memenuhi pencapaian pajak kendaraan secara maksimal.”



Masyarakat merupakan sasaran dari sosialisasi ini, jadi diharapkan banyaknya kehadiran warga. Akan tetapi, adanya faktor jarak yang jauh mengakibatkan tingkat partisipasi kehadiran masyarakat masih minim sehingga bagi masyarakat yang berhalangan hadir tadi, pemberitahuan ketika mereka datang membayar pada Kantor Samsat.

Kantor Samsat Pembantu mengadakan Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Talisayan. Dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor ini dihadiri sekitar 80% warga sekitaran kecamatan Talisayan saja di balai pertemuan, sedangkan warga yang tempat tinggalnya jauh tidak menghadiri sosialisasi tersebut karena tidak tahu mengenai jadwal pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu wajib pajak, didapatkan informasi bahwa Pemberian informasi melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) berjalan optimal dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengikuti sosialisasi tersebut dapat mengetahui lebih tentang pentingnya membayar pajak. Lebih lanjut seorang wajib pajak, Ibu Tia Fantra mengungkapkan bahwa :

“Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat ini belum optimal, dikarenakan sebagian masyarakat yang tempat tinggalnya tidak berada di kawasan sekitar Talisayan (Trans) tidak mengetahui tentang informasi hari dan jam dilaksanakannya sosialisasi tersebut, sehingga mereka tidak datang untuk menghadiri sosialisasi yang dilaksanakan pihak Samsat. Dan pastinya mereka tidak mendapatkan pengetahuan tambahan tentang pentingnya membayar pajak kendaraan, bagi mereka yang mempunyai kendaraan pribadi”. (wawancara 27 Desember 2016)

Belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat Pembantu Talisayan kepada masyarakat dapat dilihat dari tabel diatas, dikarenakan adanya faktor jarak yang cukup jauh dari tempat tinggal masyarakat yang berada di daerah Trans menuju ke Kantor Samsat Pembantu Talisayan. Karena kurangnya informasi mengenai jadwal dilaksanakannya sosialisasi mengakibatkan ketidak ikut sertaan warga di daerah Trans, sehingga informasi lebih lanjut tentang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hanya pada saat mereka melakukan pembayaran pajak sesuai dengan tanggal yang tertera di STNK.

### ***Meningkatkan Efektivitas Sistem Penagihan dengan Pemberitahuan Kepada Wajib Pajak Sebelum Jatuh Tempo Pembayaran***

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor dengan mempercepat pengiriman pemberitahuan kepada wajib pajak akan jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor, pihak Samsat melakukan penyampaian informasi melalui *Short Message Service* (SMS) kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, yang dimana Kantor Samsat memiliki *data base* pajak kendaraan masyarakat yang akan jatuh tempo. Sebelumnya pengiriman pemberitahuan ini atau lebih dikenal dengan Surat

Pemberitahuan Kewajiban Pemilik Kendaraan Bermotor (Super KPDK) yang dikirim kurang satu/dua bulan sebelum jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor ini dilakukan dengan berkerjasama dengan pihak kantor pos. Sedangkan lewat SMS dikirimkan 1 (satu) minggu sebelum jatuh tempo, system SMS ini dimulai pada Tahun 2014.

Pergantian pemberitahuan lewat SMS ini merupakan tuntutan pelayanan yang serba cepat di era teknologi. Dengan demikian masyarakat wajib pajak juga bisa dengan mudah memberikan balasan atas layanan ini. Sehingga diharapkan pelayanan yang kita berikan kepada wajib pajak terus selalu meningkat. Dan masyarakat juga dapat melakukan pembayaran tepat waktu tanpa harus kena denda apabila telat atau lupa melakukan pembayaran pajak kendaraan mereka. Dengan program pemberitahuan seperti ini peningkatan pendapatan melalui pajak kendaraan terus meningkat.

Kemudian berdasarkan wawancara dengan salah satu masyarakat wajib pajak, Bapak Subroto berkomentar bahwa:

“Program pemberitahuan melalui layanan SMS ini telah cukup baik dan diterima oleh masyarakat lainnya termasuk saya sendiri. Layanan ini memberikan kemudahan untuk mendapatkan atau mengingatkan masyarakat informasi tentang pembayaran pajak seminggu sebelum jatuh tempo pembayaran, dan pastinya terhindar dari denda apabila melakukan pembayaran tepat waktu”. (wawancara 28 Desember 2016)

Pergantian pemberitahuan dari surat pemberitahuan ke sistem pemberitahuan Via SMS bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Karena jika masih menggunakan sistem lama, surat bisa sampai ke masyarakat selama sehari-hari terutama kepada masyarakat yang berada di daerah Trans. Diharapkan dengan pergantian sistem ini mampu menjangkau masyarakat lebih luas lagi, sehingga pembayaran pajak masyarakat dapat berlangsung secara tepat waktu.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas, yakni efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif perlu adanya harmonisasi kemampuan sumber daya dengan menggunakan sarana yang lain sehingga sasaran yang akan dicapai menjadi jelas. Pencapaian sasaran tersebut dapat dikatakan efektif apabila adanya keharmonisan.

Setiap pekerjaan pegawai dalam organisasi sangat menentukan bagi pencapaian hasil kegiatan seperti yang telah direncanakan terlebih dahulu. Untuk itu faktor keefektifannya banyak mempengaruhi kepada kemampuan aparatur dan

organisasi dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Tingkat pencapaian tujuan aparatur dalam suatu organisasi dikatakan efektif apabila pencapaian itu sesuai dengan tujuan organisasi dan memberikan hasil yang bermanfaat.

### ***Razia Gabungan guna Mengontrol Pengendalian Pembayaran Pajak oleh Masyarakat***

Razia yang dilakukan oleh Polantas untuk menjaring masyarakat yang melanggar aturan, terutama yang telat dalam pembayaran pajak. Bagi mereka yang telat dalam pembayaran pajak kemudian diarahkan ke kantor Samsat untuk membayar pajak yang akan jatuh tempo dan apabila telah lewat maka akan dikenakan denda.

Empat bulan menjelang tutup tahun, kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Talisayan bertekad menggenjot pendapatan dari sektor pajak. Salah satu yang diincar adalah para pemilik kendaraan bermotor yang masih belum membayar pajaknya.

Untuk melakukan itu, pihak Samsat menggandeng kepolisian dan Jasa Raharja. Bersama-sama beberapa instansi tersebut menggelar razia kendaraan di sejumlah titik dengan harapan bisa menemukan para penunggak pajak tersebut. Berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu Polisi di Kecamatan Talisayan Bapak Aiptu Syarwani beliau mengatakan bahwa :

“Selain melakukan razia gabungan ini, kami juga melakukan pemeriksaan kelengkapan kendaraan dan penagihan langsung kepada wajib pajak yang kemudian diproses langsung oleh pegawai Samsat”

Kemudian lebih lanjut penulis melakukan wawancara dengan Adpel Samsat, Ibu Hari Briyanti, M.Si, beliau mengatakan:

“Upaya menggenjot pajak kendaraan bermotor terus dilakukan karena hingga saat ini masih ada sekitar 19% dari total kendaraan belum memenuhi kewajiban membayar pajak. Penyebabnya ada banyak faktor salah satunya, ketidaktahuan masyarakat tentang arti penting membayar pajak. Di kampung banyak ditemukan kendaraan sebagai alat transportasi ke sawah namun tidak pernah mengurus pajaknya. Padahal sesuai Undang-Undang semua kendaraan di jalan raya harus membayar pajak. Berdasarkan laporan dari target tahun 2014 Rp. 125.000.000,00 terealisasi Rp. 162.657.720,00 dan target tahun 2015 Rp. 125.000.000,00 terealisasi Rp. 166.581.950,00. Sudah terealisasi, mudah-mudahan di akhir tahun ini bisa tercapai lagi, karena juga penduduk semakin bertambah di Kec. Talisayan yang mempunyai kendaraan bermotor. Dari razia gabungan ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka, karena mereka juga tidak mau apabila terjaring razia dan mendapatkan denda. Saya berharap bagi masyarakat yang belum membayar pajak kendaraan mereka untuk segera melunasi pajak tersebut”. (wawancara 28 Desember 2016)

Razia gabungan yang dilakukan Samsat beserta Polantas yang datang langsung dari kabupaten Berau dan bekerja sama dengan kepolisian di Kecamatan Talisayan di lakukan di tiga titik di kawasan Kecamatan Talisayan. Kegiatan ini dilakukan agar masyarakat lebih memperhatikan lagi kelengkapan kendaraan mereka serta pajak kendaraan yang harus dibayar. Razia ini dilakukan 5 kali dalam satu tahun.

### ***Faktor Penghambat***

#### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia yang kurang dan keterbatasan tenaga operasional**

Kualitas Sumber Daya Manusia yang kurang merata dan terbatasnya tenaga operasional menjadi kendala kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Samsat Pembantu Talisayan. Sementara itu kelemahan lainnya ditandai dengan prosedur yang sudah usang, pegawai yang dibayar rendah, dan pegawai yang kurang terlatih. Di Kantor Samsat Pembantu Talisayan sendiri masih kurangnya pegawai untuk bagian kasir, sehingga Adpel merangkak sebagai kasir. Dan sistem keamanan tidak mendukung, ketiadaan tenaga keamanan/security bagi Samsat Pembantu Talisayan terutama pengamanan gedung saat selesai jam dinas merupakan sebuah masalah cukup besar. Apabila tidak sesegera mungkin tersedia security, dapat berdampak pada mudahnya orang yang tidak bertanggung jawab masuk ke gedung Samsat.

#### **2. Kurangnya pengawasan**

Kurang pengawasan yang mengakibatkan masyarakat acuh tak acuh dalam pembayaran pajak kendaraan mereka. Sesuai dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Adpel Samsat Pembantu Talisayan bahwa :

“Masih minimnya petugas dilapangan untuk mengawasi kendaraan yang ada di kawasan Kecamatan Talisayan kerana belum adanya pos-pos polisi, rambu-rambu lalu lintas, dll. Oleh karena itu masyarakat yang tidak mengetahui tentang pajak, beranggapan bahwa tidak membayar pajak kendaraan mereka tidak akan terkena razia karena tidak adanya polisi dijalan yang mengawasi. Karena razia gabungan yang dilakukan hanya diadakan beberapa kali saja dalam setahun”.

Dengan pengawasan dapat diketahui sampai dimana penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, penyelewengan, dan lain-lain kendala di masa yang akan datang. Jadi keseluruhan dari pengawasan adalah kegiatan membandingkan apa yang sedang atau sudah dikerjakan dengan apa yang direncanakan sebelumnya, karena itu perlu kriteria, norma, standar dan ukuran tentang hasil yang ingin dicapai.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

#### **1. Kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di Balai Desa oleh Samsat Pembantu Talisayan dengan bekerja sama dengan kepolisian, jasa raharja, Lurah, dan**

RT dihadiri warga kecamatan Talisayan. Sebelumnya pihak Samsat memberitahukan tentang jadwal pelaksanaan kegiatan sosialisasi kepada tiap RT di Kecamatan Talisayan yang kemudian RT menginformasikan ke warga-warganya.

2. Samsat Pembantu Talisayan melaksanakan program pemberitahuan melalui SMS. Pemberitahuan lewat SMS ini dikirimkan 1 minggu sebelum jatuh tempo kepada para wajib pajak agar mereka tidak lupa akan kewajibannya membayar pajak dan program ini juga untuk menghindarkan para wajib pajak dari denda. Kelancaran dan tertibnya membayar serta besarnya skala masyarakat yang membayar pajak di daerah sendiri juga mempengaruhi besarnya pendapatan asli daerah Kabupaten Berau.
3. Razia gabungan yang diadakan oleh Samsat Pembantu bekerja sama dengan Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Berau, Jasa Raharja dan Kepolisian Kecamatan Talisayan. Razia ini dilakukan lima kali dalam setahun, dilaksanakan di beberapa titik yakni di Jl. Soekarno Hatta, Jl. Raja Alam, dan Jl. Datu Asibi. Dari razia gabungan ini, apabila ada kendaraan yang belum membayar pajak maka wajib pajak tersebut langsung dialihkan ke kantor Samsat untuk melakukan pembayaran langsung. Setelah adanya kegiatan ini warga menjadi sangat antusias untuk membayar pajak kendaraan mereka, karena mereka tidak mau mendapatkan denda dan tidak mau terjaring razia untuk kedua kalinya. Dengan demikian kegiatan ini lebih dapat meningkatkan pendapatan pajak kendaraan di kantor Samsat Pembantu Talisayan.
4. Kualitas Sumber Daya Manusia yang kurang dan keterbatasan tenaga operasional menjadi kendala kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak di Kantor Samsat Pembantu Talisayan. Kurangnya pengawasan dijalan oleh polisi/dishub/lantas, sehingga masyarakat acuh tak acuh dalam membayar pajak karena tidak ada nya petugas yang bertugas langsung dijalan.

### **Saran**

1. Mengenai sosialisasi yang dilaksanakan oleh Samsat Pembantu Talisayan dalam pelaksanaannya agar dapat lebih optimal lagi. Informasi tentang jadwal diadakannya sosialisasi tersebut harus lebih menyebar ke kampung-kampung tidak hanya di Kecamatan Talisayan saja, dengan cara mengumpulkan setiap ketua RT di kantor Samsat Pembantu Talisayan agar kemudian akan dilanjutkan kepada warga dari setiap RT untuk menghadiri kegiatan sosialisasi. Atau petugas Samsat yang mendatangi daerah Trans dan melaksanakan kegiatan sosialisasi di daerah tersebut. Dengan demikian masyarakat yang berada di Trans-trans dapat juga menghadiri dan mengetahui sosialisasi tentang pajak kendaraan bermotor tersebut.
2. Sistem penagihan melalui SMS ini, dengan pemberitahuan kepada wajib pajak sebelum jatuh tempo pembayaran lebih digiatkan lagi dalam pelaksanaannya guna membangun budaya taat pajak.

3. Razia gabungan bersama Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Berau dan kepolisian Kecamatan Talisayan 3 guna mengontrol pengendalian pembayaran pajak oleh masyarakat semestinya lebih sering dilaksanakan agar tidak ada lagi penunggakan pembayaran pajak kendaraan.
4. Adanya perhatian lebih dari Samsat induk agar memperhatikan sumber daya manusia di Kantor Samsat Pembantu Talisayan, dengan tambahan personil/pegawai.
5. Perlunya penambahan tenaga operasional di Kantor Samsat Pembantu agar memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Sugiyono, 2010. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Mardiasmo, 2006. *Perpajakan (edisi revisi)* Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mardiasmo, 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan daerah*. ANDI, Yogyakarta
- Nawawi, Hadari. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- Rangkuti, Freddy, 2004, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, PT. Gramedia, Jakarta

### **Sumber Jurnal**

- Ekawati, Fina. *Evaluasi Pengendalian Manajemen Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor DISPENDA Sulawesi Utara*. Jurnal. Universitas Samratulangi Manado.
- Ester Rompis, Natalia, Ventje Ilat & Anneke Wangkar. (2015). *Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi kasus pada Samsat Airmadidi)*, Jurnal Vol 15. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Maulana, Irfan. *Strategi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari BBNKB2 di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang*. Jurnal. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Monding, Juri, Patar Rumapea & Alden Laloma. *Pengaruh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) terhadap Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado*. Jurnal.
- M.Masirete, Iswan. (2013). *Strategi Peningkatan penerimaan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Poso*. Jurnal Vol 13.