

Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara

IRENE.F.PONTOH¹, VENTJE ILAT², JESSY.D.L.WARONGAN³

^{1,2,3}Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
email:ireneflorensia87@gmail.com¹, ventje_ilat@unsrat.ac.id², jdimarcus@gmail.com³

Abstract. *The main purpose of this research is to find out the condition of the collection for Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer Tax of Motor Vehicle (BBN-KB) in the regional Tax's Collector, constraints in collecting the Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer Tax of Motor Vehicle (BBN-KB) and how the strategy to increase the revenue of Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer Tax of Motor Vehicle (BBN-KB) for the last 5 years from the Regional Tax's Collector of North Sulawesi. This is a qualitative research with an explorative approach. The result of this research show that there is Rp 82.000.000.000,- bill has not been collected yet from the Motor Vehicle Tax in 2016. On the other hand, Title Transfer Tax of Motor Vehicle decreased for revenue on 2014 and 2015 in North Sulawesi. Prior to conducting activities on the collection of Motor Vehicle Tax and title Transfer tax of Motor Vehicle, BP2RD of North Sulawesi Province shall set the target of PKB and BBNKB acceptance and to carry out the collection activity with the system and procedures which have been determined. There are 4 constrains for collecting the Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer Tax of Motor Vehicle (BBN-KB) as follow Taxpayer's behavior, taxpayer's compliance, Comprehension of PKB and BBN-KB and Natural disaster. Some efforts that also conducted by the regional Tax's Collector to increase the revenue of PKB and BBN-KB are communication, policy, service system and participation from all the authorized institution in the government. We can find the regional revenue of North Sulawesi for Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer fee of Motor Vehicle (BBN-KB) is around 51% to 66% for the last 5 years, therefore these taxes are becoming the big contribution for the main revenue of the Regional Government of North Sulawesi.*

Keywords : *Motor Vehicle Tax (PKB) and Title Transfer fee of Motor Vehicle (BBN-KB), Original Regional Revenue*

Abstrak. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kondisi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di BP2RD, kendala-kendala dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta strategi dalam peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB selama 5 tahun terakhir oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah provinsi Sulawesi Utara. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahun 2016 adanya piutang sekitar Rp.82.000.000.000,- untuk tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Sedangkan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor mengalami penurunan penerimaan di tahun 2014 dan 2015 pada Provinsi Sulawesi Utara. Sebelum melakukan kegiatan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bemotor, BP2RD Provinsi Sulawesi Utara menyusun target penerimaan PKB dan BBNKB dan melaksanakan kegiatan pemungutan dengan sitem dan prosedur yang telah ditetapkan. Ada 3 kendala dalam kegiatan pemungutan Pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu Perilaku Wajib Pajak, pemahaman tentang PKB dan BBNKB, dan bencana alam. Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pendapatan PKB dan BBNKB melalui pemungutan yang dilakukan oleh BP2RD adalah komunikasi, kebijakan, sistem pelayanan, kerja sama dengan pemerintah yang berwenang. Peranan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Pendapatan Asli Daerah dapat dilihat melalui Realisasi penerimaan PKB dan BBN-KB terhadap realisasi penerimaan PAD Propinsi Sulawesi Utara untuk 5 tahun terakhir ini sangat dominan yaitu diantara 51% s/d 66%. Sehingga dengan demikian penerimaan PKB dan BBN-KB adalah merupakan kontributor terbesar pasokan keuangan bagi pemerintah daerah melalui penerimaan Pendapatan Asli Daerah.

Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah.

Pendahuluan

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan di setiap daerah yang ada di Negara Kesatuan Republik Indonesia pelaksanaan otonomi daerah merupakan titik fokus yang penting dalam rangka memperbaiki kesejahteraan rakyat. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Hardiningsih dan Oktaviani (2013:1155), pelaksanaan otonomi daerah diharapkan daerah tidak sepenuhnya bergantung pada Pemerintah Pusat. Salah satu sumber penerimaan yang cukup berperan penting bagi kelangsungan pelaksanaan pembangunan dan penyelenggaraan urusan pemerintahan adalah penerimaan dari pendapatan asli daerah yang salah satunya berasal dari Pajak Daerah. Pajak Daerah ternyata sangat mendominasi dalam PAD, dan pada Pajak Daerah ada 2 jenis pajak yang paling besar kontribusinya pada PAD yaitu Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang pada kenyataannya banyak memberikan kontribusi bagi PAD di Sulawesi Utara. Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor harus dilakukan secara cermat, tepat dan hati-hati. Pemerintah daerah perlu memiliki sistem pengendalian yang memadai untuk menjamin ditaatinya sistem dan prosedur kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Selain itu perlu dilakukan penyederhanaan prosedur administrasi yang bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat membayar pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak, dengan harapan dimasa yang akan datang bisa memperbesar persentase penerimaan daerah. Berikut merupakan gambaran data pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor Provinsi Sulawesi Utara tahun 2012–2016:

Tabel 1
DATA POTENSI KENDARAAN BERMOTOR TAHUN 2012 SAMPAI DENGAN 2016

TAHUN	RODA 2	RODA 4	JUMLAH
2012	344.691	120.651	465.342
2013	387.663	134.713	522.376
2014	434.417	146.739	581.156
2015	478.911	157.976	636.887
2016	513.112	167.282	680.394

Penelitian tentang analisis penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebelumnya yang dilakukan Febri Yanti (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh jumlah kendaraan bermotor, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dan jumlah karyawan pemungut Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor dan PDRB mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berkaitan dengan potensi kendaraan bermotor pada kolom diatas, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) Provinsi Sulawesi Utara yang merupakan instansi pelaksana di bidang pengelolaan dan koordinator pendapatan daerah untuk dapat menggali dan meningkatkan potensi sumber-sumber pendapatan daerah terutama pendapatan daerah dari pendapatan asli daerah. Potensi kendaraan bermotor roda 2 dan kendaraan bermotor roda 4 di Provinsi Sulawesi Utara setiap tahunnya mengalami kenaikan. Melihat kondisi ini, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor karena peranan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor akan turut menentukan besarnya tingkat kemandirian daerah. Namun, dalam kegiatan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ada banyak kendala yang ditemui untuk mencapai target yang sudah direncanakan oleh BP2RD dimana

realisasi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang dicapai masih ada yang belum mencapai 100%. Dapat kita lihat dalam tabel dibawah ini:

TABEL 2
TARGET DAN REALISASI PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR TAHUN 2012 SAMPAI DENGAN 2016

T. A	PKB (RUPIAH)			BBN-KB (RUPIAH)		
	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
2012	176,767,351,750	176,131,942,531	99.64	227,462,379,000	242,429,707,500	106.58
2013	215,403,496,950	209,315,814,738	97.17	283,062,000,950	300,225,688,050	106.06
2014	243,950,232,588	234,575,961,863	96.14	316,452,739,440	282,997,166,250	89.43
2015	269,028,063,820	260,975,957,735	97.01	322,210,479,540	258,450,399,693	80.21
2016	255,318,065,000	274,969,214,561	107.7	258,144,600,000	266,517,066,983	103.24

Dari tabel target dan realisasi diatas dapat dilihat untuk tahun 2012 sampai 2016 masih ada realisasi PKB yang tidak mencapai 100%. Sehingga sangat menarik untuk dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Hal ini menjadi tantangan bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah untuk mencari strategi apa untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sehingga bisa mencapai target PAD yang ada.

Tujuan Penelitian ini untuk: 1) Menganalisis penerimaan PKB dan BBNKB pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara. 2) Mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Provinsi Sulawesi Utara. 3) Mengetahui upaya atau strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Utara untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Provinsi Sulawesi Utara.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat eksploratori (*exploratory approach*). Yaitu untuk mengetahui fenomena yang diteliti, mendapatkan data yang lengkap, dan bermakna sehingga tujuan dari penelitian ini bisa tercapai. Pendekatan eksploratori dalam penelitian kualitatif adalah cara kerja penelitian yang dimaksudkan untuk menemukan lebih jauh dan mendalam terhadap kemungkinan-kemungkinan lain dari permasalahan yang diteliti. Dengan pendekatan eksploratori, penelitian tidak lagi sekedar menggambarkan atau melukiskan atau menjelaskan seperti apa adanya realitas yang dikaji sebagaimana pada metode deskriptif. Peneliti melakukan observasi singkat dilapangan dari 29 Mei 2017 sampai dengan 12 Juni 2017 pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah untuk bisa memahami keadaan di lapangan dan mencari tahu tentang hal yang kurang diketahui tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, membuka kemungkinan penemuan akan hal yang diteliti. Dalam penelitian ini sudah ditentukan 6 (enam) orang yang diyakini menguasai informasi yang akan digali tentang PKB dan BBNKB. Untuk mendapatkan hasil informasi yang tepat dan akurat, *key informant* yang sudah ditentukan secara purposif, peneliti mengelompokkan 6 (enam) *key informant* menjadi 2 (dua). Kelompok pertama, 4 (empat) *key*

informant adalah ASN dari BP2RD yang terlibat langsung dalam penyusunan Pajak Daerah dan kelompok kedua, 2 (dua) *key informant* adalah wajib pajak.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif menurut Indrawan dan Yaniawati (2016:133) adalah wawancara, studi dokumentasi untuk menghimpun data (teks) atau gambar (foto), dan observasi atau pengamatan partisipatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis Model Milles dan Huberman dalam Satori dan Komariah (2014:218) yang terdiri atas *data reduction*, *data display* dan *drawing conclusion/verification* yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas.

Data yang terkumpul kemudian diolah, dibuat transkrip data, kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*), diberi kode, dan dikategorikan kedalam tema. Kemudian data tersebut dilakukan triangulasi antara sumber data dengan data lainnya sehingga didapat kesimpulan akhir, serta saran dari peneliti.

Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini telah dilaksanakan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah, peneliti melakukan observasi singkat dilapangan dari 29 Mei 2017 sampai dengan 12 Juni 2017 untuk bisa memahami keadaan di lapangan dan mencari tahu tentang hal yang kurang diketahui tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, membuka kemungkinan penemuan akan hal yang diteliti dengan cara melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terhadap *key informant* selama 30 sampai 90 menit, dokumentasi terhadap dokumen-dokumen keuangan dan non-keuangan, serta observasi terhadap situasi dan kondisi pada BP2RD apakah sesuai atau tidak dengan pernyataan dan/atau informasi yang didapat dari *key informant*.

Penerimaan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah

Penelitian ini menganalisis bagaimana penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Penyusunan Target Penerimaan

Dalam penyusunan target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, perlu dilihat *time Series* dari data-data sebelumnya yaitu target dan realisasi penerimaan, guna menyusun target untuk tahun kedepan. Jadi BP2RD memakai estimasi biasanya 3 tahun yang sebelumnya kemudian bekerja sama dengan *dealer* kendaraan untuk mengetahui gambaran besarnya penjualan kendaraan baru dari berbagai merek, tipe dan jenis kendaraan untuk tahun depan. Kemudian BP2RD melihat pertumbuhan ekonomi, kondisi masyarakat serta iklim/cuaca dan pertumbuhan kendaraan bermotor.

Menurut Puspita (2016) menyatakan bahwa penetapan target penerimaan pajak daerah yaitu dilakukan dengan memproyeksikan potensi pajak daerah Kota Malang selama 5 tahun ke depan, selanjutnya dilakukan proyeksi target pajak daerah Kota Malang selama 5 tahun ke depan. Selain itu juga didasarkan pada indikator yang ada di Kota Malang yaitu salah satunya adalah pertumbuhan ekonomi.

Menurut Yuskar dan Yanti (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jumlah kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor yang membayar PKB akan mempengaruhi secara langsung penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Semakin banyak jumlah kendaraan yang membayar PKB, maka akan meningkatkan penerimaan PKB.

2) Sistem dan Prosedur Pemungutan.

BP2RD melakukan perhitungan data objek dan subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) agar supaya potensi kendaraan bermotor dapat dilihat setiap saat. Diketuinya potensi kendaraan bermotor berguna untuk menghitung besarnya penerimaan PKB. Atas keterlambatan pembayaran PKB sesuai dengan PERDA Sulawesi Utara No. 1 Tahun 2016 dikenakan denda atas keterlambatan pembayaran kendaraan bermotor sebesar 2% dari pokok pajak setiap bulan untuk jangka waktu paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak. Untuk BBNKB setiap wajib pajak yang terlambat mendaftarkan kendaraan bermotornya maka akan dikenakan sanksi administrasi contoh untuk kendaraan bermotor roda 2 yang nilai jualnya sampai dengan Rp.15.000.000,- sebesar Rp.500.000,- kalau roda 4 yang nilai jualnya sampai dengan Rp.100.000.000,- sebesar Rp.3.125.000,- lebih jelasnya alasan dikenakan sanksi administrasi

sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PKB, BP2RD senantiasa mengajukan pertimbangan langkah kebijakan kepada Gubernur menerbitkan Surat Keputusan pemberian keringanan pembayaran tunggakan atas keterlambatan pembayaran PKB untuk suatu jangka waktu tertentu. Bentuk keringanan yang dapat diberikan berupa penghapusan sebagian atau keseluruhan denda pajak berdasarkan bahan pertimbangan yang diajukan wajib pajak. Dalam hal pertimbangan yang khusus dapat juga diberikan pengurangan atas sebagian pokok pajak.

Dalam penelitiannya, Rustiyaningsih (2011) menyatakan bahwa Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administratif (dapat berupa bunga, denda dan kenaikan) serta sanksi pidana. Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada Wajib Pajak berkaitan erat dengan prinsip teori humanistik, Wajib Pajak dipengaruhi oleh motivasi Wajib Pajak yang ingin untuk berkembang dan memenuhi potensinya. Wajib Pajak bisa memilih ingin menjadi seperti apa, dan tahu apa yang terbaik bagi dirinya dan mengetahui sanksi perpajakan yang akan ia dapat apabila tidak patuh memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga membuat perilaku Wajib Pajak menjadi patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Devano dan Rahayu (2006:110) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak ialah suatu iklim kepatuhan wajib pajak dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan dalam situasi dimana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan Perpajakan.
- a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Devano dan Rahayu (2006:110) sebagai berikut:

- a. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Karena masih ada wajib pajak yang belum/tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan wajib pajak yang terlambat membayar BBNKB disusun sanksi atau denda pajak yang sudah diatur oleh Undang-undang dan Perda yang ada namun pada pelaksanaannya masih ada wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar pajak.

Faktor-faktor yang menjadi kendala Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, pemerintah dalam hal ini BP2RD menurut tugasnya merupakan pengelola pajak daerah dan retribusi daerah sering mendapatkan kendala dalam kegiatan pemungutan PKB dan BBN-KB.

1) Perilaku Wajib Pajak

Kendaraan bermotor yang hilang dan rusak berat akibat kecelakaan sehingga kendaraan itu tidak bisa dipergunakan. Tunggakan atau piutang pajak yang ada di Provinsi Sulawesi Utara karena adanya tindakan pencurian kendaraan bermotor dan kendaraan yang rusak parah karena mengalami kecelakaan. Oleh karena itu pemilik kendaraan atau wajib pajak yang mengalami keadaan seperti ini tidak mau membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kemudian adanya kemudahan mendapatkan kendaraan bermotor baru serta menggunakan alamat pemilik kendaraan yang fiktif. Dan ditemui juga wajib pajak yang enggan melakukan balik nama kendaraan bermotor. Adapun juga kendala yang ditemui yaitu masalah ekonomi dan ada juga wajib pajak yang lupa dengan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. Kendala lainnya adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini karena belum adanya hukum pidana bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak.

Kumadji dan Husaini (2015) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pada pemungutan pajak kendaraan di SAMSAT Lombok Timur terdapat beberapa hambatan yang bisa mempengaruhi jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor yakni:

- a. Banyak masyarakat yang kredit kendaraan tanpa uang muka.
- b. Merasa terbebani dengan biaya Samsat.
- c. Banyak kendaraan hilang.
- d. Banyak yang menggadai kendaraan.
- e. Banyak jual-beli kendaraan yang begitu cepat.

Menurut Sari (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Faktor tingkat penghasilan memiliki pengaruh yang juga besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Siswanto dan Jati (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak dalam membayar PKB. Ini berarti jika semakin tegas dan berat sanksi perpajakannya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Denpasar.

2) Pemahaman tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Masih adanya pemilik kendaraan yang belum terlalu paham mengenai Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Dharma Putra (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah variabel yang berpengaruh positif pada wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Richardson (2006) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak. Pemahaman seseorang tentang pajak selain diri sendiri juga dipengaruhi oleh orang-orang disekitarnya. Padahal untuk pembayaran pajak sangat diperlukan pemahaman seseorang atau wajib pajak itu sendiri sehingga wajib pajak sadar akan kewajibannya membayar pajak.

3) Bencana Alam

Faktor cuaca juga menjadi kendala yang tidak terduga bagi BP2RD dalam penyusunan target PKB dan BBNKB, karena hal ini sama sekali tidak bisa diprediksi manusia. Bencana yang terjadi di Provinsi Sulawesi Utara tahun 2014 mengakibatkan banyak kendaraan bermotor yang hilang dan bahkan mengalami kerusakan parah yang berpengaruh pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Pemerintah dalam hal ini BP2RD mengajukan kebijakan kepada Gubernur Sulawesi Utara untuk memberikan keringan terhadap pemilik kendaraan atau wajib pajak.

Upaya/strategi untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sebagai pemungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) memiliki upaya dan strategi serta inovasi untuk bisa menarik perhatian wajib pajak untuk membayar PKB dan BBNKB sehingga bisa meningkatkan pendapatan PKB dan BBNKB sebagai kontribusi terbesar dalam susunan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Sulawesi Utara. Peneliti menemukan beberapa strategi dan inovasi-inovasi yang sudah dan akan dilaksanakan BP2RD untuk menarik wajib pajak membayar pajak yaitu:

1) Komunikasi

Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini BP2RD melakukan sosialisasi di segala bidang, yaitu di media massa, media sosial, bahkan di tempat ibadah. Jelas bahwa BP2RD ingin membangun komunikasi tentang betapa pentingnya peran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada susunan Pendapatan Asli Daerah supaya masyarakat atau wajib pajak mengerti dan terdorong untuk membayar pajak. Selain itu juga pemerintah atau BP2RD mau selalu mengingatkan kepada wajib pajak agar jangan terlambat atau tidak membayar pajak karena ada sanksi yang berupa denda sehingga bisa lebih membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak.

Devito (2011:5) mengemukakan bahwa komunikasi adalah transaksi, dengan transaksi dimaksudkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses di mana komponen-komponen yang saling terkait, dan bahwa para komunikatornya beraksi dan bereaksi sebagai suatu kesatuan dan keseluruhan.

2) Kerjasama

BP2RD sering bekerja sama dengan Kepolisian untuk melakukan Razia untuk bisa mencari dan mendapatkan wajib pajak yang belum atau tidak membayar pajak. Selain itu hal ini juga dilakukan agar bisa menjaring kendaraan yang hilang karena adanya tindakan CURANMOR. Namun razia ini juga masih belum bisa menjaring semua daerah, contohnya di kecamatan atau desa-desa pedalaman. Karena faktanya ada kendaraan bermotor yang dipakai beroperasi di desa-desa, sedangkan kegiatan razia hanya dilakukan di beberapa tempat saja. BP2RD juga akan bekerjasama dengan Finance-finance untuk mengetahui data lengkap dan akurat mengenai pemilik kendaraan, agar dengan mudah bisa mendapatkan alamat pemilik kendaraan bermotor.

Kholik dan Yatini 2004 dalam penelitiannya menyatakan bahwa langkah penanggulangan yang dilakukan adalah:

- a. Mengadakan penyuluhan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak (PKB) pada khususnya tentang pentingnya membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu. Penyuluhan ini dilakukan dengan cara:
 1. Melalui media cetak.
 2. Melalui media elektronika, dan
 3. *Face to face*.
- b. Memberikan peringatan atau teguran secara langsung kepada wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- c. Mengadakan operasi bersama lalu-lintas. Operasi ini selain menindak para penunggak pajak (PKB) juga sekaligus merupakan wahana sosialisasi arti pentingnya membayar pajak dan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

3) Kebijakan

Selain mengadakan kegiatan razia bersama kepolisian, BP2RD juga merasa perlu melakukan pendataan kendaraan bermotor yang ada di Sulawesi Utara untuk mengetahui keberadaan kendaraan dengan jelas. Ketika hasil dari pendataan yaitu 15 kabupaten dan kota cenderung lebih besar wajib pajak tidak mau membayar pajak maka sesuai dengan undang-undang BP2RD membuat usulan ke Gubernur untuk memberikan keringanan pajak.

Carl Fiedrich (dalam Winarno, 2012:21) memandang bahwa kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu.

4) Sistem Pelayanan

Untuk membuat wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kegiatan pembayaran pajak, ada beberapa cara yang telah dilakukan oleh BP2RD, yaitu:

- a. BP2RD menambah pelayanan kami berupa *call center*, *samsat corner*, *samsat keliling*, *samsat pembantu* di Tuminting.
- b. Adanya *Call Center* untuk membantu wajib pajak yang memerlukan informasi tentang pajak.
- c. BP2RD menambah pelayanan seperti *SAMSAT corner*, *SAMSAT keliling*, *SAMSAT Outlet* Tuminting.
- d. Sudah adanya pembayaran via online, sehingga wajib pajak yang ingin membayar pajak lebih mudah walaupun ada di luar kota.
- e. BP2RD akan membuat *reminder* untuk wajib pajak dalam bentuk SMS. Untuk sekarang ini BP2RD sementara mengumpulkan nomor handphone dari wajib pajak.

Sari (2014) dalam penelitiannya menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang juga besar terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kondisi ini berarti bahwa jika persepsi/keyakinan konsumen terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat akan menjadi pertimbangan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tepat waktu. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui sebagai berikut:

- a. Dapat meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan.
- b. Mendorong upaya mengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).

- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dimana peran serta wajib pajak dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Kualitas pelayanan dapat diartikan adanya kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat instansi pajak yaitu pegawai Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) di Kabupaten Seluma.

Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Indikator kualitas layanan antara lain:

- a. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *Skill, Knowledge, Experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
- b. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- c. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- d. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
- e. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Dengan demikian sistem pelayanan sangat diperlukan dalam membantu dan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak. Mengingat masyarakat tidak mau repot atau merasa sulit dalam proses membayar pajak, oleh karena itu BP2RD menambah pelayanannya untuk bisa mengoptimalkan kegiatan pemungutan pajak.

Penutup

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah: 1) Penyusunan Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara menggunakan metode Top Down yaitu penetapan besarnya target penerimaan PKB dan BBNKB pada tahun yang akan datang didasarkan dengan melihat realisasi tahun-tahun sebelum, 2) Sistem dan Prosedur Pemungutan. Pemerintah Sulawesi Utara dalam hal ini Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sesuai fungsi dan tugasnya untuk mengelola Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor selalu mengikuti sistem dan prosedur pemungutan yang ada dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Faktor-faktor yang menjadi kendala pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor:

1. Perilaku Wajib Pajak
 - a. Kendaraan bermotor rusak dan hilang
 - b. Wajib Pajak Lupa dan Masalah Ekonomi.
 - c. Kemudahan untuk mendapatkan kendaraan bermotor.
 - d. Belum adanya sanksi pidana
2. Pemahaman tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Masih kurangnya pemahaman bahwa Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sangat berperan dalam Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara, karena kurangnya sosialisasi atau komunikasi antara pemerintah dan wajib pajak.
3. Bencana Alam.

Dengan kejadian banjir pada tahun 2014 di Sulawesi Utara adalah hal yang tidak terduga oleh semua orang sehingga BP2RD mengatakan bahwa ada kendaraan bermotor yang hanyut dan rusak parah karena banjir. Dan kemudian kemarau panjang yang terjadi di tahun 2015 yang mempengaruhi daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor.

Upaya dan strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah adalah:

1. Komunikasi.

Pemerintah provinsi Sulawesi Utara dalam hal ini BP2RD melakukan sosialisasi di segala bidang, yaitu di media massa, media sosial, bahkan di tempat ibadah.

2. Kerjasama.

BP2RD sering bekerja sama dengan Kepolisian untuk melakukan Razia untuk bisa mencari dan mendapatkan wajib pajak yang belum atau tidak membayar pajak. Selain itu hal ini juga dilakukan agar bisa menjangkau kendaraan yang hilang karena adanya tindakan CURANMOR.

3. Kebijakan

Pengambilan kebijakan itu penting dalam mengatasi hambatan yang ada, beberapa kebijakan seperti pemberian keringanan pajak kepada wajib pajak. Oleh karena itu BP2RD selalu melakukan pendataan untuk mengetahui keadaan dan keberadaan kendaraan bermotor.

4. Sistem Pelayanan.

Sistem pelayanan sangat diperlukan dalam membantu dan mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak. Mengingat masyarakat tidak mau repot atau merasa sulit dalam proses membayar pajak, oleh karena itu BP2RD menambah pelayanannya untuk bisa mengoptimalkan kegiatan pemungutan pajak.

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah: 1) Dalam rangka BP2RD Provinsi Sulawesi Utara melakukan kajian penyusunan Ranperda Provinsi Sulawesi Utara tentang PKB dan BBN-KB sebaiknya di undang Stake Holder terkait termasuk di dalamnya menghadirkan kalangan akademisi terutama bidang ekonomi Akuntansi mengingat penetapan PKB dan BBN-KB atas kepemilikan kendaraan lebih dari satu sangat berkaitan dengan pertumbuhan perekonomian masyarakat di daerah Provinsi Sulawesi Utara sehingga diperlukan prediksi-prediksi kedepan atas kemampuan daya beli masyarakat ataupun kemampuan masyarakat membayar pajak progresif. 2) Melihat pembentukan kantor bersama SAMSAT corner, SAMSAT Keliling sangat efektif baik dari segi pelayanan cepat kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor maupun penerimaan PKB, sehingga disarankan untuk membuka lebih banyak lagi kantor bersama SAMSAT terutama pada tempat-tempat strategis seperti pusat perbelanjaan terminal kendaraan. 3) Perlu adanya sistem “jemput bola” karena masih ada wajib pajak yang belum sempat atau belum memiliki waktu untuk pergi membayar pajak di SAMSAT karena kesibukan pekerjaan atau hal lainnya. Jadi BP2RD bisa bekerja sama dengan PT POS Indonesia sebagai media untuk mengambil uang sebagai pembayaran pajak. 4) Karena kontribusi realisasi penerimaan PKB dan BBN-KB terhadap realisasi penerimaan PAD Provinsi Sulawesi Utara untuk 5 tahun terakhir ini sangat dominan yaitu diantara 55% s/d 66% dengan demikian penerimaan PKB dan BBN-KB adalah merupakan kontributor terbesar pasokan keuangan bagi pemerintah daerah melalui penerimaan PAD. Sehingga diharapkan BP2RD untuk selalu melakukan sosialisasi kepada Masyarakat/Wajib Pajak tentang pentingnya membayar PKB dan BBNKB. 5) Perlunya melakukan kerjasama dengan dealer dan finance untuk pendataan kendaraan bermotor. *Dealer* dan *finance* diwajibkan untuk memberikan keterangan lengkap tentang data seperti alamat pemilik kendaraan bermotor misalnya sistem komputerisasi BP2RD bisa mengakses data dari dealer atau *finance* yang ada di Provinsi Sulawesi Utara untuk data pembeli kendaraan bermotor. Sehingga jika ada wajib pajak yang belum atau tidak membayar pajak bisa ditelusuri melalui alamat yang terdaftar di *finance* atau *dealer* tersebut.

Daftar Pustaka

- Devano, Sony dan Rahayu, Siti Kurnia 2006. Perpajakan Konsep, Teori dan isu. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Dharma, I Made Adi, dan Putra, I Ketut Jati 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Tabanan. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Volume 18, Nomor 1, Januari 2017: 557-587.

- Febriyanti 2011. Analisis Sistem Pengendalian Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Peningkatan PAD pada Dispenda Kota Singkawang. *Jurnal Eksos* Volume 7 Nomor. 2 Juli 2011 : 165 – 185.
- Hardiningsih, Pancawati dan Oktaviani, Rachmawati Meita 2013. Determinan Belanja Modal dan Konsekuensi Terhadap Pendapatan Perkapita (Studi Kasus Wilayah Jawa Tengah). Simposium Nasional Akuntansi XVI. Universitas Stikubank. Semarang.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Volume 3, Nomor 1.
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati 2016. *Metodologi Penelitian ; Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan (Revisi)*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Kholik, Sadam dan Yatini 2004. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmiah Hukum* Volume 6, Nomor 1, 2014.
- Kumadji, Silvia dan Husaini 2015. Analisis Mekanisme Pemungutan dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Volume 6, Nomor 2, 2015.
- Puspita, Ayu Fury 2016. Analisis Penetapan Target Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Administrasi dan Bisnis* Volume 10, Nomor 1, Juni 2016 : 25-38.
- Richardson, G 2006. Determinants of Tax Evasion : A Cross Country Investigation. *Journal of International Accounting, Auditing and Taxation* 15, 150-169
- Rustiyansih, Siti 2011. Faktor-faktor Yang kepatuhan Mempengaruhi Wajib Pajak. *Widya Warta* No 2 Tahun XXXV/ Juli 2011 : 44-54.
- Sari, R.A. Vivi Yulian dan Susanti, Neri 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi Kabupaten Seluma. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siswanto, R Amanda Putri & I Ketut Jati 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi OJS UNUD* Volume 2 Nomor 3 Maret 2013 661 – 677.
- Winarno 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus edisi & Revisi Terbaru*. CAPS. Yogyakarta.
- Yuskar dan Febri Yanti 2014. Analisis Efektivitas dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Sumatera Barat. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* Volume 14 No.2 / September 2014.