



EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS SAMSAT SIGI

Christian Surya Tandigala

Univesitas Tadulako

Ahmad Sinala

Univesitas Tadulako

Ani Susanti

Univesitas Tadulako

Alamat: Jln Soekarno Hatta No.KM. 9.

Korespondensi penulis: christiansuryatandigala@gmail.com

Abstract

Christian Surya Tandigala, Stambuk Number B102 22 054, with the research title Effectiveness of the Implementation of the Motor Vehicle Tax Penalty Administration Sanctions Elimination Program at the Samsat Sigi Technical Implementation Unit, supervised by Ahmad Sinala and Ani Susanti.

This study aims to determine the Effectiveness of the Implementation of the Motor Vehicle Tax Penalty Administration Sanctions Elimination Program at the Samsat Sigi Technical Implementation Unit. This study used a method with qualitative descriptive data. The research location is located at the Samsat Sigi Technical Implementation Unit Office. The theory used in this study is the theory proposed by Dunncan. The informants in this study amounted to 5 (five) people. The data obtained in this study are from observations, interviews, and documentation. Data analysis methods are Data Collection, Data Condensation, Data Presentation, and Conclusion Drawing / Verification

The results of this study show that the implementation of the Motor Vehicle Tax Penalty Administration Sanctions Elimination Program at the Samsat Sigi Technical Implementation Unit has not been effective as a whole, this is due to the non-achievement of the Integration indicator from the results of the study it is known that from the aspect of internal and external coordination has not been effective, the Adaptation indicator consisting of aspects of Tax Collector Officer Resources, not yet adequate. Second, Tax Collection Facilities, especially those related to the Application, The computerized system has not been optimal so that the management of tax revenue data and information has not been effective.

Keywords: *goal achievement, integration, adaptation*

Abstrak

Christian Surya Tandigala, Nomor Stambuk B102 22 054, dengan judul penelitian Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Sigi, dibimbing oleh Ahmad Sinala dan Ani Susanti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Sigi. Penelitian ini menggunakan metode dengan data deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Unit Pelaksana Teknis Samsat Sigi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang di kemukakan oleh Dunncan. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yaitu Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Sigi belum efektif secara keseluruhan, hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya indikator Integrasi dari hasil penelitian diketahui bahwa dari aspek koordinasi secara internal maupun eksternal belum berjalan efektif, indikator Adaptasi yang terdiri dari aspek Sumber Daya Aparat Pemungut Pajak, belum memadai. Kedua Fasilitas Pemungutan Pajak, utamanya yang terkait dengan Aplikasi Sistem komputerisasi belum optimal sehingga pengelolaan data dan informasi penerimaan pajak belum berjalan efektif.

Kata Kunci: Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi.

PENDAHULUAN

Dalam mencapai pembangunan nasional di era globalisasi yang dimana terdapat generasi – generasi yang beragam, pemerintah terus mengupayakan untuk melaksanakan pembangunan guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam mencapai kesejahteraan. Pelaksanaan pembangunan merupakan usaha kegiatan yang dilakukan secara sadar, terencana dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan perubahan kearah yang lebih baik yakni kesejahteraan dan kemakmuran yang merata dan setara bagi masyarakat.

Untuk mewujudkan pembangunan yang merata bukan merupakan suatu hal mudah. Pemerintah dengan kebijakannya memberikan wewenangnya kepada masing-masing daerah untuk bisa mengatur dan menciptakan perekonomiannya sendiri sehingga tiap daerah bisa mandiri dalam mengelola dan menghidupi perekonomiannya agar tidak selalu bergantung pada pemerintahan pusat saja hal ini biasa dikenal dengan otonomi daerah.

Pajak merupakan salah satu pemasukan negara yang mempunyai tujuan untuk membiayai pengeluaran, atau kebutuhan negara dalam meningkatkan pembangunan nasional. Sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah,, membawa pengaruh pada aspek perpajakan dalam perubahan sistem pemungutannya yaitu merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah.

Berdasarkan lembaga pemungut pajak di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dalam hal ini merupakan pajak yang di pungut oleh pemerintah pusat dan pajak daerah yaitu pajak yang di pungut pemerintah daerah. Pajak daerah terbagi atas pajak provinsi yang terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak parkir, pajak mineral bukan logaam dan pajak lain-lain Daerah.

Dua unsur yang diperlukan Untuk dapat menghitung besarnya pajak yaitu jumlah dasar perhitungan yang ditentukan dalam masing-masing undang-undang pajak dan tarif perpajakan yang terdiri dari tarif tetap, tarif proporsional, tarif progresif, serta tarif regresif. Tingginya tarif menentukan jumlah yang menjadi beban wajib pajak atau masyarakat. Tapi besarnya pajak tidak selalu menjadi beban wajib pajak yang di tunjuk oleh undang-undang, sebab adakalanya pajak itu di limpahkan kepada orang lain atau pihak lain.

Undang – Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dan Undang – Undang No. 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang berlaku, memberikan pengaruh yang sangat luas kepada peningkatan pemerintahan di daerah. Kekuasaan atau wewenang yang diberikan kepada pemerintah daerah merupakan suatu yang sangat luas, nyata, dan penuh dengan tanggungjawab.

Adanya pemberian otonomi daerah memberikan keterlibatan munculnya kewenangan dan kewajiban bagi daerah untuk melaksanakan bermacam-macam kegiatan pemerintahan lebih mandiri. Pengalihan, pembagian, pemanfaatan sumber dayaa alam, sumber daya manusia, serta

kewenangan pemungutan jenis-jenis pajak daerah didasari atas prinsip keadilan berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada daerah.

Provinsi Sulawesi Tengah merupakan salah satu daerah otonom harus berupaya semaksimal mungkin memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada untuk meningkatkan pendapatan asli daerah sebagai modal pembangunan daerah. Salah satu upaya yang dilakukan adalah meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan dari pajak daerah, yang masih memiliki peluang dan potensi untuk ditingkatkan, sehingga Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah dalam menyikapi kewenangan yang dimiliki untuk mengelola keuangan daerah secara mandiri mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Sulawesi Tengah Nomor 01 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang memberikan dasar hukum dalam menarik retribusi dan pajak daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang sangat penting digunakan untuk membiayai pelaksanaan kegiatan daerah dan pembangunan daerah. Oleh karena itu, pelaksanaan dan pengelolanya wajib dilakukan dengan sangat baik, dalam hal ini membutuhkan berbagai kebijakan yang lebih komprehensif, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan daerah yang maksimal sesuai harapan dan ketentuan.

Pendapatan Asli Daerah yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah, serta lain - lain pendapatan daerah yang sah.

Pemerintah Daerah melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah akan berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan memaksimalkan pemungutan pajak daerah. Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi masyarakat kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat wajib berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar - besarnya kesejahteraan rakyat. Adapun pajak daerah dibagi menjadi lima jenis. Pertama pajak kendaraan bermotor, kedua bea balik nama kendaraan bermotor, ketiga adalah pajak bahan bakar kendaraan bermotor, keempat pajak air permukaan, dan kelima yaitu pajak rokok.

Menurut APBD Sulawesi Tengah tahun 2016, Pendapatan Asli Daerah Sulawesi Tengah bersumber dari: Hasil pajak daerah, Hasil retribusi daerah, Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah, serta Lain-lain pendapatan daerah yang sah. Pajak Daerah Sulawesi Tengah yang potensial terdiri dari: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Pada tahun 2019, realisasi jumlah pendapatan terbesar yang dapat diperoleh dari pajak daerah tercatat adalah jenis pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar Rp 244.884.823.890,- dan bea balik nama kendaraan bermotor yaitu sebesar 254.921.864.600,- (*sumber data badan pendapatan daerah 2020*) Dari kelima pajak yang dipungut oleh provinsi, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang mempunyai potensi paling besar dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor mempunyai potensi yang paling besar karena saat ini transportasi merupakan suatu kebutuhan pokok masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor kemudian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukkann ke dalam badan usaha.

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

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun belum dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah dilakukan oleh Pemerintah Daerah. Ini disebabkan penentuan target dan realisasi penerimaan yang di peroleh pemerintah daerah tidak berbanding lurus dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang ada di provinsi Sulawesi Tengah. Oleh karena itu kinerja pemerintah daerah dalam melakukan pemungutan pajak kendaraan bermotor perlu diukur dengan menggunakan beberapa indikator tertentu (dalam Bhinadi 2003).

Salah satu ukuran keberhasilan pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah dengan cara melakukan analisis pertumbuhan, rasio efektivitas serta kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah.

Kontribusi digunakan untuk mengetahui sejauh mana pajak (khususnya pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) memberikan sumbangan dalam penerimaan pajak daerah. Untuk mengetahui kontribusi dilakukan dengan membandingkan penerimaan pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor periode tertentu dengan penerimaan pajak daerah periode tertentu pula (Memah 2013).

Menurut Mahmudi (2016 : 142), rasio efektifitas pajak daerah menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengumpulkan pajak daerah sesuai dengan jumlah penerimaan pajak yang di targetkan. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yangditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Analisis pertumbuhan pendapatan bermanfaat untuk mengetahui apakah pemerintah daerah dalam tahun anggaran bersangkutan atau selama beberapa periode anggaran, kinerja anggarannya mengalami pertumbuhan pendapatan secara positif atau negatif (dalam Mahmudi 2016:9).

Efektifitas menggambarkan bagaimana suatu kinerja suatu pemerintahan. Dimana kinerja menurut Bastian yaitu gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi (Bastian 2006:274). Apabila konsep efektifitas dikaitkan dengan pemungutan pajak, maka efektifitas tersebut yang dimaksudkan adalah seberapa besar realisasi penerimaan berhasil mencapai potensi yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu.

Perkembangan kendaraan bermotor meningkat lebih pesat dibanding dengan perkembangan panjang jalan. Keadaan yang tidak seimbang ini berdampak besar pada kepadatan pada arus lalu lintas di jalan raya. Sehingga dalam keadaan tersebut, bertambahnya setiap kendaraan bermotor mengakibatkan keadaan macet, memperlambat arus lalu lintas, dan meningkatkan resiko terjadinya kecelakaan. Kepadatan arus lalu lintas menyebabkan di banggunya jalan jalan yang beberapa saat kemudian akan padat pula karena perkembangan kendaraan bermotor (Samudra 2015)..

Mengetahui jumlah kendaraan bermotor di Sulawesi Tengah mengalami pertumbuhan yang cukup besar, yang seharusnya akan berdampak pada penerimaan pajak kendaraan bermotor dan juga memberikan peningkatan pada penerimaan pajak daerah,.

Faktanya masih banyak masyarakat yang masuk dalam kategori tidak patuh terhadap kewajibannya untuk menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Wilayah XI Sigi. Tidak patuhnya wajib pajak ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala ekonomi finansial, kesengajaan, serta kesibukan. Bahkan ada juga disebabkan karena kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. Keadaan tersebut memberikan akibat pada kurang maksimalnya target pendapatan samsat yang berdampak buruk pada pendapatan pajak daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Untuk itu Gubernur Sulawesi Tengah sebagai Pimpinan Daerah Membuat Kebijakan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2022 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Seterusnya di Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022. Yang bertujuan agar meringankan beban masyarakat untuk membayar pajak kendaraan dan meningkatkan minat wajib pajak untuk ikut serta dalam proses pembayaran pajak, serta tujuan diadakan penghapusan ini, yaitu dengan memberikan sosialisasi terhadap masyarakat agar memiliki kendaraan dengan atas nama sendiri baik itu kendaraan baru maupun bekas dikarenakan bea balik nama BBN II dihapuskan. Dengan begitu memberikan kemudahan kepada masyarakat. Sehingga diharapkan masyarakat agar memanfaatkan keadaan ini.

Sebagai contoh wajib pajak memiliki kendaraan bermotor yang sudah 1 tahun lamanya telat pajak kendaraannya, seharusnya pemilik kendaraan tersebut wajib membayar sanksi administrasi berupa denda PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) selama 1 tahun. Namun karena ada program ini maka sanksi otomatis dihapuskan dengan syarat pembayaran pajak dilakukan ketika periode penghapusan sanksi pajak masih berlaku.

Dalam implementasinya di kantor Samsat Wilayah XI Sigi, pemerintah mengharapkan program penghapusan atau pembebasan sanksi administrasi ini dapat memberikan keringanan bagi rakyat Sulawesi Tengah khususnya di UPT Wilayah XI Sigi sehingga merangsang kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tujuan lainnya untuk meningkatkan tertib administrasi pengelolaan pajak daerah, mengurangi pertumbuhan piutang pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi apakah pemberian keringanan sudah merupakan jawaban terbaik atau malah diindikasikan sebagai kurangnya penegakan aturan dan hukum terhadap masyarakat yang melakukan pelanggaran pajak.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu program, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan bersama dengan realisasi atau hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka keadaan tersebut dikategorikan tidak efektif.

Hasil penelitian lapangan dan juga dikaitkan dengan teori efektivitas oleh Dunncan melihat efektifitas itu dari tiga alat ukur yang digunakan, yaitu Pencapaian Tujuan (sudah tercapainya output yang diinginkan), Integrasi (dalam hal ini telah dilaksanakan sosialisasi mengenai peraturan gubernur tentang penghapusan denda pajak), dan yang terakhir Adaptasi melihat lingkungannya.

Berdasarkan fenomena di atas penulis melakukan penelitian di UPT Pendapatan Wilayah XI Sigi (SAMSAT Sigi).

Dengan alasan-alasan yang dikemukakan di atas maka penulis terdorong untuk melakukan kajian secara mendalam dengan mengangkat judul *“EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS SAMSAT SIGI*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana Efektifitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah XI Sigi sudah berjalan efektif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menjelaskan sejauh mana efektivitas Program Penghapusan Sanksi Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Wilayah XI Sigi

KAJIAN TEORI

Konsep Administrasi Publik

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik menetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi administrasi menurut Luther Gullick yaitu *administrstion has to do with getting things done, with the accomplishment of defenid objectives*. Sementara itu, menurut Nawawi (1998: 1) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan. Menurut Siagian (2002: 2) administrasi adalah: "Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan." Selain itu ada juga beberapa ciri-ciri administrasi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 (dua) orang atau lebih;
- 2) Adanya kerjasama;
- 3) Adanya proses usaha;
- 4) Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan;
- 5) Adanya tujuan.

Menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a) Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan - badan perwakilan politik;
- b) Administrasi Negara dapat diidefinisikan sebagai koordinasi usahausaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah;
- c) Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan - kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik - teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage)

keputusan-keputusan dalam publik. Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8) mengemukakan bahwa administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

Konsep Manajemen

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Pengertian manajemen publik menurut para ahli yang akan disebutkan tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau perspektif yang dianut oleh para ahli tersebut. Diantarnya pengertian manajemen publik adalah sebagai berikut:

Menurut Overman mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah “*scientific management*”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “*scientific manajemen*”. Manajemen publik bukanlah “*policy analysis*”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu *studi interdisipliner* dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning, organizing, actuating* dan *controlling (POAC)* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain (Keban 2004:85) .

Manajemen Publik Menurut Shafritz dan Russel diartikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi (Kebab 2008:93).

Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

1. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
2. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
3. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
4. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya

- kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
5. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.
 6. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
 7. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Menurut Donovan dan Jackson (2013:11-12) manajemen publik diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan (skill).

Menurut Nor Ghofur (2014) Mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Pada pendekatan manajerialisme, fungsi-fungsi strategik seperti perumusan strategi, perencanaan strategik, dan pembuatan program merupakan hal yang harus dilakukan oleh manajer publik. Manajerialisme sektor publik berorientasi pada pemenuhan tujuan, pencapaian visi dan misi organisasi yang sifat pemenuhannya jangka panjang. (Mahmudi, 2010:37).

Teori – Teori Manajemen

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (G.R. Terry, 1978)

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Drs. H, Malayu S.P. Hasibuan, 2001).

Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atas keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. (Sondang P. Siagian, 2012)

Berbagai pemikiran dan penelitian telah menghasilkan berbagai klasifikasi fungsi - fungsi manajerial. Para ilmuwan sepakat bahwa fungsi-fungsi manajemen manajerial dapat digolongkan kepada dua jenis utama yaitu:

- a. Fungsi Organik adalah seluruh fungsi utama yang mutlak perlu dilakukan oleh para manajer untuk mencapai tujuan dan sasaran serta rencana yang kalau ditetapkan sebelumnya.
- b. Fungsi Penunjang adalah bermacam – macam kegiatan yang dilaksanakan oleh orang - orang atau satuan - satuan kerja dalam organisasi dan dimaksudkan mendukung semua fungsi organik para menejer.

Konsep Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Robbins sebagaimana dikutip oleh Indrawijaya (2010:175) mendefinisikan efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Siagian sebagaimana dikutip oleh Indrawijaya (2010:175) memberikan pengertian tentang efektifitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya, apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”

Efektifitas program dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran program yang telah ditetapkan Julia, (2010: 26).. Berdasarkan beberapa pengertian efektifitas di atas, dapat dipahami bahwa efektifitas merupakan sebuah patokan untuk membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Suatu program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.

Sharma sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005:64) memberikan kriteria atau ukuran efektifitas yang menyangkut faktor internal dan faktor eksternal antara lain:

1. Produktivitas atau output.
2. Efektifitas dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi.
3. Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Dalam hal ini, efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berarti efektifitas sebagai orientasi kerja menyoroti 4 (empat) hal, yaitu: Siagian, (2013:20-21).

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Tingkat efektifitas dapat dilihat dan dinilai dari hasil yang telah dicapai. apabila output atau hasil yang dicapai sesuai atau mencapai target sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, maka hal itu dapat dikatakan efektif. Namun sebaliknya dapat dikatakan tidak efektif apabila hasil yang didapat tidak sesuai dengan target sasaran yang telah ditentukan. Untuk itu diperlukan suatu indikator atau ukuran untuk melihat tingkat efektifitas. Ukuran efektifitas bermacam-macam, antara lain :

Menurut pendapat Krech, Cruthfied dan Ballachey dikutip oleh Danim (2012 : 119 – 120) menyebutkan indikator efektifitas sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan
Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*), usaha dengan hasil, persentase pencapaian program kerja dan sebagainya.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

3. Produk kreatif
Penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai
Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Pendapat di atas diijelaskan bahwa ukuran efektivitas harus dilihat dari perbandingan antara masukan dan keluaran, tingkat kepuasan yang diperoleh, Penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta adanya rasa saling memiliki yang tinggi. Rasa memiliki yang tinggi tersebut bukan berarti berlebihan. Makmur (2011:7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu
Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya
Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan – satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.
3. Ketepatan dalam pengukuran
Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan
Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur
5. Ketepatan berfikir
Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah
Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran.

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7).

Pengukuran efektivitas seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu bahwa kriteria pengukuran efektivitas adalah :

- 1) Adaptabilitas dan Fleksibilitas.
Kemampuan Organisasi untuk mengubah prosedur standar operasinya jika lingkungannya berubah, untuk mencegah kebekuan terhadap rangsangan lingkungan.
- 2) Produktifitas.
Kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Dapat diukur menurut tiga tingkatan: tingkat individual, kelompok dan keseluruhan organisasi. Ini bukan ukuran dari efisiensi, tidak ada perhitungan nisbah biaya dan keluaran
- 3) Keberhasilan.
Melakukan sesuatu usaha itu harus diharapkan akan ada atau menghasilkan suatu akibat tertentu, dan akibat yang diharapkan itu tercapai, berarti usaha tersebut efektif.
- 4) Keterbukaan dalam berkomunikasi.
Pegawai mutlak membutuhkan komunikasi pada tingkat pelaksanaan sampai tingkat pimpinan. Dalam arti lain, bahwa komunikasi seharusnya dengan melalui dua arah (*two way communication*) yang diartikan sebagai : komunikasi dari atas ke bawah dan komunikasi dari bawah ke atas. Dan juga dapat dikatakan, bahwa dengan komunikasi yang lancar akan tercipta organisasi/perusahaan yang bersifat demokratis, sebab didalamnya hasil penyimpulan dari ide-ide, pendapat-pendapat, dan saran-saran dari seluruh pegawai yang ada. Disiplin pihak, dikatakan bahwa dengan berkomunikasi perumusan kebijaksanaan dapat terlaksana dengan singkat kata, komunikasi yang kurang lancar akan dapat menghambat upaya penggerakan manusia sebab kurangnya informasi dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas.
- 5) Keberhasilan pencapaian program.
Memegang peranan dalam memulai sesuatu kegiatan atau melakukan suatu pekerjaan. Perencanaan yang baik merupakan perencanaan yang melibatkan baik unsur-unsur pimpinan maupun bawahan dalam menentukan kebijakan manajemen organisasi. Bukan hanya keterlibatan bawahan saja melainkan dalam menyusun suatu rencana program kerja memperhatikan faktor-faktor baik internal maupun eksternal dalam membahas suatu perencanaan yang sifatnya stiategik. Eleqien yang dianalisis adalah deskripsi program kerja masing-masing bagian, dan pertemuan rutin yang membahas mengenai pelaksanaan tugas.
- 6) Pengembangan program (Steers,1985:546)
Setiap tahapan tersebut membutuhkan desain yang matang guna memastikan capaian program dan mengantisipasi berbagai perubahan eksternal yang mungkin terjadi pada waktu pelaksanaan program.

Dari uraian - uraian mengenai kriteria efektivitas di atas terdapat kesamaan, tetapi yang membedakannya adalah terpenuhinya beberapa kriteria akhir tersebut dapat dikatakan bahwa membahas masalah kriteria efektivitas sangat bervariasi. Menurut pendapat Campell yang dikutip oleh Richard M. Steers dalam bukunya Efektivitas Organisasi menyebutkan beberapa ukuran dari efektivitas, yaitu :

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban terpenuhi.
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.
7. Pemanfaatan lingkungan artinya bagaimana memperoleh sumber daya yang langka dan berharga yang diperlukan untuk operasi yang efektif.
8. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.
9. Kemangkiran yaitu kejadian-kejadian pegawai bolos dari pekerjaan.
10. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
11. Perputaran yaitu mengenai frekuensi atau jumlah pegawai mengenai keluaran dan masukan.
12. Semangat kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
13. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
14. Penerimaan tujuan organisasi artinya adanya suatu kepercayaan dari setiap pegawai mengenai tujuan organisasi tersebut adalah benar dan layak.
15. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan.
16. Keluwesan adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.
17. Penilaian oleh pihak luar, yang berarti penilaian yang melibatkan pihakpihak dan pertanyaan dengan siapa organisasi itu berhubungan (dalam Steers, 1985:46-48).

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagianbagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongktit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja..

Dari sejumlah teori pengukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985:53), sebagaimana telah disebutkan di atas, karena teori ini dianggap relevan dan sangat representatif sebagai dasar analisis untuk melihat permasalahan dari beberapa aspek yang secara spesifik muncul dalam penelitian.

Pengertian Pajak

Pajak Daerah adalah Pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah daerah. Pada pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten kota. Seperti ditentukan Undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berdasarkan UU Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada 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 kesejahteraan rakyat.

Pajak pada dasarnya mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumberpendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan.

Di Provinsi Sulawesi Tengah pajak daerah di atur dalam Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Dalam hal pungutan pajak daerah terdapat fungsi sebagai penunjang pendapatan daerah untuk memperbaiki infrastruktur dan pembangunan atau secara garis besar digunakan untuk kepentingan daerah. Pajak daerah sendiri dibagi menjadi dua, yang pertama adalah pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota. Pajak provinsi dibagi menjadi beberapa jenis yaitu : Pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak air permukaan, serta pajak rokok. Batasan atau definisi pajak bermacam-macam, antara lain :

Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo2014:3)“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Wahyutomo (1994:1) mengemukakan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang pemungutannya dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan yang secara langsung ditunjukkan, yang berfungsi sebagai alat pendorong, penghambat/pencegah untuk mencapai tujuan yang ada”.

Menurut Meliala dan Oetomo (2008:4) adalah iuran rakyat kepada kas negaraberdasarkan undang-undang sebagai perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional.

Menurut Undang-undang No. 16 tahun 2009 tentang tentang perubahan keempat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tatacara 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 sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif, yakni suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada di lokasi penelitian. Menurut kendala adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2002:309). Penelitian yang dimaksud tidak hanya terbatas pada pengumpulan data tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. selain itu juga semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Wilayah XI Sigi. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan adalah untuk mengamati Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kurang lebih 3 (tiga) bulan yaitu bulan berdasarkan izin penelitian dari pascasarjana dengan melakukan wawancara dengan informan baik wawancara pendahuluan dan wawancara secara mendalam yang penulis laksanakan di tempat penelitian maupun di luar. Hal ini semata mata untuk mendapatkan informasi yang akurat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kebijakan pungutan pajak daerah yang dituangkan dalam Peraturan Daerah, diupayakan tidak berbenturan dengan pungutan pusat (pajak maupun bea dan cukai), karena hal tersebut akan menimbulkan duplikasi pungutan yang pada akhirnya akan mendistorsi kegiatan perekonomian.

Ketentuan tersebut sudah menjadi “roh” dalam kebijakan pungutan daerah dibidang pajak dan retribusi daerah, yang diatur dalam perundang-undangan pajak dan retribusi daerah, bahwa salah satu kriteria objek pajak daerah adalah bukan merupakan objek pajak pusat. Ataupun juga pengaturan bahwa jenis pajak atau jenis retribusi yang dapat dipungut oleh Pemerintah Daerah adalah yang terdapat dalam perundang-undangan dimaksud, atau dengan pengertian lain pemerintah daerah tidak boleh mengungut jenis pajak maupun jenis retribusi selain yang sudah ditetapkan dalam undang-undang oleh karena itu berdasarkan ketentuan Pasal 64 ayat 2 peraturan daerah provinsi Sulawesi tengah nomor 1 tahun 2011, Gubernur berwenang menetapkan Pengurangan pokok tunggakan pajak, penghapusan dan pengurangan sanksi administrasi berupa denda pajak, maka dalam rangka mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, pemerintah daerah memberikan kompensasi kepada masyarakat berupa pengurangan pokok tunggakan pajak, penghapusan dan pembebasan denda pajak pembayaran kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor untuk menarik minat wajib pajak untuk membayar pajak daerah yang dalam hal ini dilaksanakan oleh kantor pelayanan UPTB Wil XI sigi Badan Pendapatan Daerah Prov Sulteng.

UPTB Wil XI sigi dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kota Palu dipengaruhi oleh jumlah kendaraan yang ada di Wilayah tersebut. Dengan adanya peningkatan di setiap tahunnya akan berdampak pada kenaikan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Penelitian ini menentukan tingkat efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan cara membandingkan antara realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan target Pajak Kendaraan Bermotor yang ditargetkan setiap tahunnya.

Pencapaian Tujuan, pencapaian tujuan ini melihat sudah tercapainya output yang diinginkan atau belum, yaitu dari segi Realisasi Data Pajak Pada Uptb Wil XI sigi, kemudian melihat pengawasan penyetoran pajak kendaraan Kedua Integrasi, melihat Seberapa Jauh Upaya yang dilaksanakan Uptb Wil XI sigi dalam melaksanakan Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor yaitu, Sosialisasi, Koordinasi, dan Inovasi Unggulan yang ditawarkan, Ketiga melihat dari sisi Adaptasi (lingkungannya) yaitu Kesiapan Sumber Daya Aparaturnya, Sarana Penunjang, dan Mekanisme sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Untuk lebih jelasnya, terkait dengan hasil penelitian berdasarkan tiga indikator dalam melihat tingkat efektifitas menurut Dunncan dalam Steers adalah sebagai berikut.

Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) merupakan sumber pendapatan terbesar untuk daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Ini di akibatkan kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan utama masyarakat dan merupakan modal transportasi utama di Sulawesi Tengah. Seiring semakin meningkatnya kemajuan teknologi dan standar kebutuhan sekunder menjadi primer Hal ini yang menyebabkan penambahan jumlah kendaraan bermotor.

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor baik roda dua dan roda empat seharusnya secara langsung menyebabkan peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Berikut ini tabel realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor :

Tabel 4.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun Anggaran 2019 s/d 2023

Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)		
	Target	Realisasi	%
1	2	3	4
2019	Rp 225.000.000.000	Rp 244.884.823.890	108,84%
2020	Rp 227.000.000.000	Rp 245.771.629.745	108,27%
2021	Rp 234.000.000.000	Rp 269.269.106.813	115%
2022	Rp 280.000.000.000	Rp 336.913.807.755	120,33%
2023	Rp 312.500.000.000	Rp 342.141.827.744	109,49%

Sumber: *Bapenda Prov. Sulteng 2023 (Data diolah)*

Data di atas dapat menunjukan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun 2019 hingga tahun 2023 terus mengalami peningkatan dari Rp. 244.884.823.890 pada tahun 2019 hingga mencapai Rp. 342.141.827.744 pada tahun 2023. Berdasarkan presentase penerimaan di ukur dari target penerimaan untuk pajak kendaraan bermotor bersifat fluktuatif di mana presentase penerimaan pada tahun anggaran 2019 mencapai 108,84 % (persen) dari target penerimaan. Di tahun anggaran 2020 turun menjadi 108,27 % (persen) dari target penerimaan. Kemudian pada tahun anggaran 2021 kembali naik menjadi 115 % (persen) dan naik drastis di tahun anggaran 2022 menjadi 120,33 % (persen). Dan kembali turun di tahun 2023 menjadi 109,49 % (persen).

Pada tabel di atas dengan jelas menggambarkan adanya peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun 2019 hingga tahun 2023 di mana penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terus naik mengikuti kenaikan target Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan faktor terbesar yang membantu timbulnya peningkatan penerimaan pajak secara drastis di tahun anggaran 2022 disebabkan karena adanya Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor yang dilaksanakan pada dua bulan terakhir pada tahun 2022 tersebut. Kemungkinan tidak tercapainya target penerimaan di sebabkan oleh penetapan target Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terlampaui tinggi di bandingkan dengan apa yang dapat di capai oleh Pemerintah Daerah.

Pencapaian Tujuan

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa penghimpunan atau rekapitulasi data tunggakan pajak yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah melalui bidang pendapatan belum efektif. Hal ini dapat diketahui masih terdapat tunggakan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat yang belum melaksanakan pembayaran pajak dan belum direkapitulasi, pertama data tunggakan yang masuk pelaporannya dilaksanakan per triwulan di setiap UPTB Wilayah Provinsi Sulawesi Tengah, yang kedua sumber daya aparatur sedikit, data tunggakan dan wilayah yang akan direkap ada 11 Wilayah Samsat di Sulawesi Tengah, hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pajak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah terkait hasil rekapitulasi data bidang pajak pada tahun 2022 dan 2023 khususnya bagi Samsat Wil XI sigi. Hasil observasi peneliti, juga diperkuat dengan hasil wawancara (Kepala Bidang Pajak Daerah Provinsi Sulawesi Tengah) yang menyatakan bahwa :

Demikian pula dengan basis data yang dijadikan acuan dalam penetapan target, masih terdapat *gap* (perbedaan) sehingga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor belum mencapai target. Target penerimaan pajak yang selalu tercapai bahkan terlampaui mengindikasikan bahwa sebenarnya potensi penerimaan Pajak kendaraan bermotor di Samsat wilayah XI Sigi cukup besar.

Berdasarkan pernyataan informan tersebut di atas, terlihat bahwa dalam upaya pelaksanaan program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor belum dilaksanakan secara efektif. Data tunggakan kendaraan bermotor untuk mengejar target realisasi sangat diperlukan. Dilihat dari segi Pencapaian Tujuan baik itu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya sarana dan prasarana dan sumber daya kewenangan pada UPTB Wil XI sigi dalam hal ini yang mengelola Samsat Sigi sudah memadai. Namun untuk lebih memaksimalkan Program Penghapusan Denda Pajak harus adanya usaha yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut. terbukti bahwa rangkaian kegiatan pelaksanaan penghapusan denda pajak kendaraan pada UPT Wil XI sigi untuk kepentingan peningkatan penerimaan tunggakan pajak sudah cukup optimal. Sehingga berdasarkan indikator pencapaian tujuan dilihat dari aspek penghimpunan data pajak cukup efektif.

Dalam melihat pelaksanaan pengelolaan Tunggakan Pajak, maka hal yang pertama dilihat adalah dari segi realisasi, bahwa pada dasarnya data yang baik pada semua tingkatan dari masyarakat hingga ke tingkat pusat akan membuat pelaksanaan kebijakan berlangsung dengan baik.

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala UPTB Wil XI sigi, mengatakan bahwa saat wawancara dengan peneliti pada tanggal 02 Desember 2023 yang mengatakan sebagai berikut :

“Sejauh ini realisasi dalam bentuk yang di lakukan oleh UPTB Wil XI sigi terkait Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan bermotor sudah kami laksanakan, baik sosialisasi langsung maupun sosialisasi tidak langsung. Dalam hal ini bentuk sosialisasi tidak langsung yaitu sosialisasi melalui media (tv lokal, radio, baliho, selebaran) maupun sosialisasi langsung melalui mobil pelayanan yang turun langsung ke seluruh Kabupaten Sigi untuk memberikan informasi sekaligus pelayanan penghapusan denda pajak kendaraan bermotor, sosialisasi ini di lakukan rutin

tiap bulan oleh UPTB Wil XI Sigi/Samsat Sigi. Selain sosialisasi yang dilakukan terhadap kelompok sasaran/wajib pajak kami juga mengadakan sosialisasi untuk pegawai yang mengelola PKB agar pegawai mengetahui bagaimana kebijakan Penghapusan Denda Kendaraan Bermotor tersebut.”

Mengacu data sekunder sebagaimana tertera diatas, ditambah pernyataan dan informan dapat diketahui bahwa pencapaian tujuan dari aspek realisasi target penerimaan Pajak pasca dilaksanakan Program Penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor pada tahun 2022 sudah cukup efektif.

Integrasi

Dalam pengelolaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi senantiasa bersinergi dengan beberapa stakeholder. Untuk urusan yang terkait dengan teknis penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor, pada UPTB Wil XI Sigi selalu melaksanakan koordinasi dan komunikasi dengan Badan Pendapatan Provinsi, Polri, Dan Jasa Raharja. Selanjutnya yang berhubungan dengan sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor secara intensif melaksanakan sosialisasi dan komunikasi dengan para Wajib Pajak di Wilayah XI Sigi.

Sehingga untuk mengukur tingkat Efektivitas dilihat dari sudut pandang integrasi, maka ada dua aspek yang menjadi fokus peneliti untuk melakukan analisis terkait pengelolaan Pelaksanaan Program Penghapusan denda pajak kendaraan bermotor pada UPTB Wil XI Sigi yaitu Kemampuan Koordinasi dengan Instansi teknis dan Kemampuan Sosialisasi.

a. Koordinasi

Koordinasi internal dalam lingkup pada UPTB Wil XI Sigi yang dilakukan lintas Dinas/Badan terkait pengelolaan pemungutan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan peneliti dan wawancara yang dilakukan dengan informan.

Koordinasi yang dilakukan Bidang Pendapatan dengan UPTB Wil XI Sigi. Dalam proses rekonsiliasi data dan informasi laporan penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor belum dilaksanakan secara terjadwal. Sehingga sering terjadi keterlambatan dalam menampilkan bahan laporan saat dibutuhkan, baik untuk keperluan rapat evaluasi rutin maupun untuk keperluan pemeriksaan reguler oleh Tim Audit BPK dan Tim Audit Inspektorat Provinsi.

Hal yang sama juga terjadi dimana koordinasi antara Bidang Pajak dan Bendahara UPTB Wil XI terkait identifikasi potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor kebutuhan lokal belum terjalin dengan baik. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan informan.

Disamping koordinasi yang bersifat internal sebagaimana yang telah disebutkan di atas, dalam pengelolaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor ada mekanisme kolaborasi yang diterapkan antara UPTB Wil XI Sigi, Polri dan Juga Jasa Raharja. Kolaborasi tersebut diwujudkan kedalam bentuk tim terpadu yang secara kolektif terlibat dalam kegiatan operasional lapangan. Sehingga antara ketiga Mitra tersebut perlu membangun mekanisme koordinasi secara eksternal dalam kerangka kerja sama yang ideal.

Koordinasi sangat diperlukan antara UPTB Wil XI Sigi, Polri dan Jasa Raharja, sebab secara fungsional ketiga mitra tersebut memiliki korelasi tugas dalam pengelolaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan pernyataan beberapa informan tersebut diatas dapat diketahui bahwa Pelaksanaan Program Penghapusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi dengan indikator integrasi dilihat dari aspek koordinasi belum efektif. Secara internal setiap unit kerja

yang ada dalam organisasi UPTB Wil XI Sigi belum terlihat bekerja secara system . Demikian pula secara eksternal dengan instansi aspek koordinasi belum berjalan menggunakan pendekatan teori sistem sebagaimana yang dikemukakan oleh Gibson (1984:38) bahwa ada enam pendekatan mengenai efektifitas organisasi yang salah satunya adalah pendekatan Teori Sistem :

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang, organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya.

Konsep organisasi sebagai suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok dan organisasi, teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi.

Berdasarkan pendekatan teori sistem tersebut diatas dapat diketahui bahwa pengelolaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi belum berjalan dalam kerangka sistem sehingga fungsi koordinasi yang merupakan aspek dari indikator integrasi secara internal maupun eksternal belum berjalan secara simultan dan konsisten, namun untuk proses Penerapan Kebijakan Gubernur Tengah Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor sudah berjalan efektif dan optimal.

b. Sosialisasi

Sistem pemungutan pajak daerah yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana pemenuhan kewajiban perpajakan sepenuhnya dilakukan oleh Wajib Pajak. Dalam proses pemenuhan kewajibannya, tidak sedikit Wajib Pajak yang menemukan kesulitan. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi, pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Seperti tata cara pelaporan dan penyetoran kewajiban perpajakannya.

Salah satu upaya yang dilakukan UPTB Wil XI Sigi sebagai bentuk tanggung jawab tugas untuk mengatasi permasalahan kurangnya informasi dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak adalah pelaksanaan sosialisasi tentang Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah nomor 51 tahun 2022 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Denda Pajak Kendaraan Bermotor. Melalui kegiatan ini para Wajib Pajak dapat berkonsultasi mengenai hal - hal yang selama ini tidak mereka ketahui tentang pajak yang menghambat para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga untuk kedepannya tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak diharapkan lebih meningkat dari sebelumnya.

Pada prinsipnya pelaksanaan sosialisasi terkait Sistem dan prosedur Pengelolaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor mutlak harus dilakukan. Ada elemen penting yang perlu mendapat perhatian dalam rangka sosialisasi sistem dan prosedur yaitu para Wajib Pajak. Sesuai tugas pokok dan fungsi yang dimilikinya, UPTB Wil XI Sigi selalu berusaha mencari strategi yang paling efektif dalam melaksanakan sosialisasi dengan Wajib Pajak. Sehingga para Wajib Pajak bisa lebih memahami hak dan kewajibannya terkait proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa UPTB Wil XI Sigi sudah sering melaksanakan sosialisasi kepada para Wajib Pajak. Secara periodik dilakukan pertemuan dalam rangka memberikan informasi kepada Wajib Pajak utamanya yang berhubungan dengan mekanisme (sistem dan prosedur) pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dipatuhi.

Kami selalu membuat jadwal pertemuan dengan para Wajib Pajak untuk menyampaikan informasi yang diperlukan oleh mereka terkait pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Disaat yang sama kami menyampaikan data tunggakan pajak yang harus segera dilunasi serta adanya

Kebijakan Penghapusan Denda Pajak. Namun demikian, apa yang menjadi masukan dan saran dari para Wajib Pajak pada prinsipnya dapat diakomodir sepanjang bertujuan untuk peningkatan pelayanan.

Berdasarkan pernyataan informan tersebut di atas, terbukti bahwa pelaksanaan sosialisasi oleh UPTB Wil XI Sigi sudah berjalan dengan baik. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya terbatas dalam bentuk pertemuan formal, juga memanfaatkan media visual yang mudah diakses oleh komunitas Wajib Pajak maupun oleh masyarakat secara umum.

Pelaksanaan sosialisasi, kepada wajib pajak oleh UPTB Wil XI Sigi dampaknya dapat terlihat pada sejauh mana respon positif yang ditunjukkan oleh para wajib pajak dalam setiap pelunasan kewajibannya yaitu membayar pajak. Dari hasil sosialisasi yang, telah dilakukan dapat memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait mekanisme pembayaran pajak dan pelunasan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dapat diketahui berdasarkan pernyataan Petugas Lapangan UPTB Wil XI Sigi yang turun langsung melaksanakan samsat keliling di wilayah Kabupaten Sigi pada saat wawancara dengan peneliti pada tanggal, 28 Desember 2023 sebagai berikut :

Selama pelaksanaan tugas di lapangan, kami tidak pernah mendapatkan keluhan atau keberatan dari wajib pajak terkait mekanisme pembayaran pajak dan pelunasan tunggakan pajak, pada umumnya sudah memahami, dan kami setiap kesempatan intens berkomunikasi dan memberikan sosialisasi kepada wajib pajak yang bersifat personal.

Hal tersebut di atas menggambarkan bahwa Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi berdasarkan indikator integrasi dilihat dari aspek sosialisasi sudah cukup efektif dan Program Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor telah disosialisasikan dengan efektif.

Adaptasi

Kemampuan adaptasi merupakan kesanggupan UPTB Wil XI Sigi dalam melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan kebutuhan organisasi. Hal ini menunjukkan tingkat dimana Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tanggap terhadap perubahan internal eksternal yang terjadi.

Untuk mengetahui secara objektif kemampuan adaptasi dalam Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor , dapat dilihat sejauh mana penerapan mekanisme penatausahaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam menyesuaikan dengan pilihan kebutuhan organisasi UPTB Wil XI Sigi yang diinginkan paling efektif dan efisien serta berorientasi kepada peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor terkait dengan Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor.

Program Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Denda PKB dapat berjalan efektif jika mekanisme pengelolaan yang diterapkan UPTB Wil XI Sigi mempunyai kemampuan adaptasi dengan perubahan. Seringkali dalam Penatausahaan Penghapusan denda PKB menghadapi berbagai persoalan baik teknis maupun non teknis. Sehingga dibutuhkan sistem, yang mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi tertentu untuk meminimalisir masalah - masalah yang terjadi.

Di samping itu, pada saat yang sama juga secara internal diperlukan kesiapan aparat (pegawai) untuk mengendalikan sistem pemungutan PKB pada UPTB Wil XI Sigi. Sehingga ada korelasi antara desain sistem dan sumber daya aparat pengelola pemungutan pajak. Upaya mengatasi masalah - masalah internal dan eksternal dalam penatausahaan pemungutan PKB pada UPTB Wil XI Sigi selama ini sudah dilakukan.

Ada tiga aspek yang menjadi fokus pembahasan terkait Efektivitas Program Penghapusan denda PKB dan BBNKB pada UPTB Wil XI Sigi dilihat dari indikator adaptasi, yaitu aspek Sumber Daya Pengelola Pemungutan Pajak, aspek Fasilitas Pengelolaan Pemungutan Pajak dan Mekanisme Pemungutan Pajak.

a. Sumber Daya Aparat Pemungut Pajak

Faktor penting yang ikut mempengaruhi Efektivitas Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi adalah ketersediaan Sumber Daya Aparat pengelola Pemungutan Pajak. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwa dalam upaya peningkatan efektivitas Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi belum dibarengi dengan ketersediaan sumber daya aparat yang mempunyai standar kemampuan sesuai bidang tugasnya. Sumber daya aparat yang terlibat langsung dalam pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi dirasakan belum memadai.

Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mana menuntut sebuah organisasi maupun instansi pemerintah. mempunyai tenaga ahli dibidang tertentu. Sehingga disaat yang sama dibutuhkan ketersediaan aparat yang secara teknis dapat melaksanakan tugas dengan efektif.

Penempatan pegawai adalah salah satu fungsi yang melekat pada pimpinan, sesuai dengan batas-batas wewenang yang dimilikinya. Penempatan pegawai sesuai keahliannya pada UPTB Wil XI Sigi secara langsung maupun tidak langsung turut mempengaruhi efektivitas Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini sesuai pula dengan pernyataan yang dikemukakan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah pada saat wawancara dengan peneliti tanggal 03 Januari 2024

Sumber daya aparat adalah salah satu faktor yang harus mendukung dalam Sistem Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor karena merupakan motor penggerak dalam pelaksanaan pemungutan pajak daerah. Kualitas dikatakan memadai apabila tingkat pendidikan formal yang dimiliki personil cukup baik sehingga memiliki kecakapan atau kemampuan yang cukup tinggi untuk melaksanakan tugas - tugasnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa tuntutan kualitas belum sepenuhnya memadai sehingga berpengaruh terhadap efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, memperlihatkan bahwa untuk menciptakan SDM yang profesionalisme UPTB Wil XI Sigi belum sepenuhnya melakukan upaya kongkrit dalam peningkatan Sumber Daya Aparat. Termasuk dalam hal ini yang belum mendapat perhatian serius adalah pemetaan kompetensi terhadap seluruh pegawai guna mengetahui distribusi kuantitas dan kualitas setiap pegawai. Sehingga berdasarkan indikator adaptasi dilihat dari aspek Sumber Daya Aparat Pemungut Pajak sudah cukup efektif namun perlu adanya suatu usaha atau tindakan yang dilakukan agar meningkatkan faktor penunjang yang masih dianggap kurang maksimal.

b. Fasilitas Pemungutan Pajak

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa fasilitas pemungutan pajak utamanya yang terkait aplikasi sistem komputerisasi yang digunakan dalam pengelolaan data base Pajak Kendaraan Bermotor, sudah terintegrasi dengan Sistem Keuangan Daerah sehingga proses rekonsiliasi data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sudah sepenuhnya berjalan optimal. Dalam tata kelola Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor diperlukan perangkat aplikasi yang lebih memberikan kemudahan dan bisa diakses secara online baik secara internal maupun eksternal.

Dalam rangka meningkatkan minat wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB perlu dibarengi dengan ketersediaan Aplikasi Sistem berbasis digital yang bisa diakses di Handphone dan menunjang tertib administrasi dalam Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi.

Demikian pula fasilitas penunjang operasional lapangan berupa kendaraan roda dua yang digunakan oleh petugas lapangan juga terlihat belum memadai. Hal ini diketahui berdasarkan pernyataan Petugas Lapangan pada UPTB Wil XI Sigi pada saat wawancara dengan peneliti pada tanggal 18 Juni 2021 sebagai berikut :

Sesuai SK Kepala UPTB Wil XI Sigi ada tiga personil di seksi penagihan yang ditugaskan mengkoordinir Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor secara khusus di lapangan. Namun selama ini dalam pelaksanaan tugas, kami sedikit terkendala dengan sarana prasarana penunjang operasional lapangan berupa kendaraan, roda dua yang belum memadai. Saya pikir masih perlu penambahan sesuai jumlah personil yang ada.

Mencermati pernyataan beberapa informan tersebut di atas, memberikan gambaran bahwa berdasarkan indikator adaptasi dilihat dari aspek ketersediaan fasilitas Pemungutan Pajak, sebagaimana yang telah disebutkan di atas dapat diketahui bahwa belum berjalan efektif dalam hal fasilitas penunjangnya.

c. Mekanisme Pemungutan Pajak

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

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yang dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) salah satu diantaranya adalah :

Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Berdasarkan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut di atas, dalam kaitannya dengan pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor diperlukan suatu mekanisme yang dapat mengatur tahapan setiap proses penyelesaian pekerjaan berdasarkan waktu dan alur yang telah ditetapkan serta kejelasan pembagian tugas kepada masing - masing aparat pengelola pemungutan pajak. Sehingga dalam konteks tersebut di atas perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara teknis menjadi alat kontrol untuk mengendalikan pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan dalam pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi. Sehingga hal ini menjadi salah satu

faktor yang ikut berpengaruh dalam rangka efektivitas Pemungutan Pajak disebabkan salah satu instrumen yang menjadi indikator kemampuan adaptasi UPTB Wil XI Sigi dalam Pemungutan Pajak adalah efektivitas sistem pemungutan yang diterapkan.

Mencermati hasil wawancara dengan informan tersebut di atas dapat diketahui bahwa pengelolaan Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi belum didesain secara sistematis dalam sebuah mekanisme operasional yang baku. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara teknis mengatur seluruh alur kegiatan baik secara administratif maupun secara operasional lapangan belum dibuat, hal ini berdampak kepada efektivitas pengelolaan pemungutan pajak sebab tidak ada standar yang harus dipatuhi oleh setiap aparat yang terlibat secara langsung dalam Program Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi. Sehingga berdasarkan indikator adaptasi dilihat dari aspek Mekanisme Pemungutan Pajak belum berjalan efektif

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis teori efektivitas, dimana Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTB Wil XI Sigi belum sepenuhnya efektif dilihat dari tiga ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan yaitu; Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan indikator Pencapaian Tujuan dilihat dari aspek : Pertama, Realisasi Target Penerimaan Pajak sudah efektif dilihat dari capaian prosentasi realisasi pada tahun 2022 saat dilaksanakannya Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Sigi dan kedua Pengawasan Penyetoran Pajak sudah berjalan dengan baik mematuhi mekanisme administrasi yang ditetapkan dalam regulasi. Selanjutnya berdasarkan indikator Integrasi, dilihat dari aspek : *Pertama*, Koordinasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari aspek koordinasi secara internal maupun eksternal belum berjalan efektif. *Kedua* Sosialisasi. Adapun yang terkait dengan pelaksanaan sosialisasi dengan para wajib pajak sudah dilaksanakan secara efektif dan *Ketiga*, adanya Inovasi Unggulan dari kantor Samsat yaitu Loket Pelayanan Samsat pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sigi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prajudi Atmosudirjo 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Bernard saryawati 2012. *Sasaran Efektivitas*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Boediono, B. 2000. *Perpajakan Indonesia*. diadit Media. Jakarta.
- Dwight Waldo 1955. *The Study of Public Administration*
- Early Suandi, 2002. *Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Gibson, James, 1984. *Organisasi dan manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Handyaningrat Suwarno, 1994, *Administrasi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta..
- Keban, Yermias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Moleong L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*.

- PJ.A Andriani, 2007, "*Akuntansi Perpajakan*", Salemba Empat, Jakarta.
- Susanti, Etzioni 2012. *Efektivitas Organisasi*.
- Siahaan P. Maribot, 2005, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, PT. Raja Grafindon Persada, Jakarta.
- Siti Resmi, 2003, *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, 2000. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Waluyo & Ilyar Wirawan.. B. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak Daerah dan retribusi Daerah*.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintah Daerah*.
- Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2022