



FAKTOR-FAKTOR TERJADINYA TUNGGAKAN KENDARAAN RODA DUA DAN EMPAT PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULUKUMBA

Ainusy Syamsy¹, Harianto²

^{1,2} Prodi Ilmu Aktuaria, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Bulukumba

Email Penulis syamsyainusy@gmail.com¹, harianto@umbulukumba.ac.id²

Info Artikel

Kata kunci:

Pajak Kendaraan Bermotor, tunggakan pajak, kepatuhan wajib pajak, pelayanan publik, Samsat Bulukumba

ABSTRACT

This study aims to identify the factors causing motor vehicle tax arrears for two-wheeled and four-wheeled vehicles and to examine the efforts made by the Regional Revenue Unit (UPT Pendapatan Wilayah) of Bulukumba in addressing these arrears. The research was conducted at the Joint Samsat Office of Bulukumba Regency using a descriptive qualitative method. Data were collected through field observations, interviews with Samsat officers and taxpayers, and documentation of motor vehicle tax arrears reports for 2023–2024. The results indicate that motor vehicle tax arrears are influenced by several key factors, including low taxpayer awareness, unstable economic conditions or income, distance between taxpayers' residences and payment locations, suboptimal service quality, and limited understanding of tax regulations. Economic factors and taxpayer awareness were found to be the dominant causes of delayed tax payments. Efforts undertaken by the Bulukumba Regional Revenue Unit to reduce tax arrears include increasing tax socialization, optimizing mobile Samsat services, improving service quality, conducting door-to-door data collection and billing, and collaborating with the police in enforcement operations. These measures are expected to enhance taxpayer compliance and reduce motor vehicle tax arrears, thereby contributing positively to the increase in Regional Original Revenue (PAD).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kendaraan roda dua dan roda empat serta mengetahui upaya yang dilakukan UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba dalam mengatasi tunggakan tersebut. Penelitian dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan petugas Samsat dan wajib pajak, serta dokumentasi laporan tunggakan PKB tahun 2023–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tunggakan pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu rendahnya kesadaran wajib pajak, kondisi ekonomi atau pendapatan yang tidak stabil, jarak tempat tinggal wajib pajak dari lokasi pembayaran, kualitas pelayanan yang belum optimal, serta kurangnya pemahaman terhadap peraturan perpajakan. Faktor ekonomi dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor dominan yang menyebabkan keterlambatan pembayaran pajak. Adapun upaya yang dilakukan UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba untuk mengatasi tunggakan pajak meliputi peningkatan sosialisasi perpajakan, optimalisasi layanan Samsat Keliling, perbaikan kualitas pelayanan, pendataan dan penagihan door to door, serta kerja sama dengan pihak kepolisian dalam operasi penertiban. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi tunggakan PKB sehingga berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

1. PENDAHULUAN

Suatu wilayah memerlukan pembangunan berjalan terus menerus dengan tujuan untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat baik secara material maupun spiritual. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka Pemerintah melakukan berbagai strategis dalam pembangunan jangka Panjang. Pembangunan tersebut tentunya dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Upaya pemerintah daerah dalam mencari sumber dana yaitu dengan adanya kebijakan dibidang perpajakan. Oleh karna itu, membayar pajak merupakan suatu bentuk perwujudan partisipasi masyarakat yang mendukung terlaksananya suatu pembangunan daerah secara berkala. Salah satu pajak daerah yang mempunyai kontribusi yang besar dalam pendapatan daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Jika masyarakat tidak membayar pajak kendaraannya maka secara otomatis pendapatan daerah akan menurun sehingga pembangunan tidak dapat berjalan secara maksimal (Riskayanti, 2021).

Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 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 kemakmuran rakyat (Perda No.8 Tahun 2017).

Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai potensi yang paling baik bagi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), akan tetapi banyak masalah yang terjadi dalam proses Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Salah satu dari permasalahan yang terjadi di dalam pajak kendaraan bermotor adalah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor. Tunggakan pajak adalah pajak yang masih belum dilunasi pada saat pengenaan denda. Permasalahan Tunggakan dalam Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tersebut diakibatkan oleh wajib pajak yang belum membayar pada saat jatuh tempo (Perda No.8 Tahun 2017).

Selain faktor yang disebabkan oleh wajib pajak sendiri, pelayanan yang disediakan oleh instansi atau pemerintah juga mempengaruhi besarnya penerimaan pajak. Pelayanan merupakan salah satu faktor rangsangan bagi wajib pajak dalam disiplin membayar pajak, apabila pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tersebut berbelit-belit, maka wajib pajak enggan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Faktor lain yang dapat meningkatkan tunggakan pajak kendaraan bermotor yaitu pendapatan. Pendapatan mempengaruhi dan membedakan pola sikap dan perilaku seseorang (Rahmat, R., & Hadi, F. 2020).

Pengenaan pajak pada kendaraan bermotor tidak hanya berhenti pada saat pembelian saja, tapi juga dalam pemakaiannya. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor ini diatur dalam UU No.28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pengenaan pajak kendaraan bermotor ini bersifat progresif yang ditetapkan berdasarkan tingkat kepemilikan. Apakah kepemilikan kendaraan tersebut merupakan kendaraan pertama, kedua, ketiga, dan seterusnya. Untuk itulah pajak kendaraan bermotor ini bersifat progresif. Tarifnya didasarkan pada tingkat kepemilikannya (UU No. 28 Tahun 2009).

Sesuai Pasal 6 UU PDRD tersebut, tarif pajak progresif kendaraan bermotor ditetapkan sebesar: Kepemilikan kendaraan bermotor pertama dikenakan biaya paling sedikit 1%, paling besar 2%. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua, ketiga, dan seterusnya dibebankan tarif paling rendah 2% dan paling tinggi 10%. Demikian setiap daerah punya kewenangan menetapkan sendiri besar tarif kepemilikan pajak kendaraan bermotor tersebut dengan syarat tidak melebihi rentang tarif yang tercantum dalam undang-undang yang berlaku. Semua pemilik kendaraan bermotor, baik kendaraan roda dua ataupun lebih wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun, tak jarang karena berbagai faktor, mereka yang telat membayar pajak harus membayar sejumlah denda. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008, biaya denda PKB yang melebihi waktu dua hari sampai satu bulan adalah 25 persen dari total nilai pajak yang wajib dibayar. Selain itu, Wajib Pajak juga diharuskan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) sebesar Rp32.000.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Melani rintan Tefa menggunakan teori kepatuhan OECD yang meliputi aspek pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak Samsat dan wajib pajak, serta studi dokumentasi terhadap laporan dan peraturan perpajakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan Samsat telah berjalan sesuai ketentuan, tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah akibat minimnya kesadaran, faktor ekonomi, dan keterlambatan pembayaran, sehingga diperlukan upaya sosialisasi, perluasan layanan, dan penegakan sanksi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penulis ingin melakukan penelitian lebih dan membahasnya kedalam skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Terjadinya Tunggakan Kendaran Roda Dua dan Empat Pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba”.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan menjelaskan permasalahan berdasarkan data berupa kalimat, skema, dan gambar. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan gejala, fakta, dan kejadian secara sistematis dan akurat mengenai kondisi populasi atau

wilayah tertentu (Nurul Zuriah, 2009). Pendekatan kualitatif menghasilkan data yang mendalam dan rinci melalui observasi, kutipan langsung, serta wawancara dengan informan, sehingga mampu menggambarkan situasi, interaksi, dan pola perilaku yang terjadi secara lebih spesifik (Michel Quin Patton, 2006).

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik (Danu Eko Agustinova, 2015). Penelitian ini peneliti melakukan observasi di tiga lokasi penelitian yaitu Kantor Bersama Samsat Bulukumba, Gerai Samsat Desa Bontomacinna dan Samsat Keliling (SamKel) Kecamatan Ujungloe.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung mengenai data yang diperlukan dari masalah yang diangkat (Adi Sulisty Nugroho, 2016). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam (*depth interview*), yaitu dengan tatap muka secara intens, memperoleh keterangan dan informasi dengan tanya jawab atau tanpa pedoman wawancara.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. *Purposive sampling* adalah metode yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria tertentu. Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai beberapa informan yang ada di kantor samsat Kabupaten Bulukumba (petugas samsat dan wajib pajak).

Adapun kriteria informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dengan kriteria:
 - 1) Memiliki kendaraan roda dua atau roda empat yang terdaftar di Kabupaten Bulukumba.
 - 2) Pernah mengalami keterlambatan atau tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
 - 3) Bersedia memberikan informasi secara terbuka terkait pengalaman, alasan, dan kendala dalam pembayaran pajak.
- b. Petugas Samsat Kabupaten Bulukumba, dengan kriteria:
 - 1) Bertugas pada bidang yang berkaitan langsung dengan pendataan, pelayanan, atau penagihan Pajak Kendaraan Bermotor.
 - 2) Terlibat dalam program pelayanan seperti Samsat Keliling, sosialisasi, atau penagihan door to door.

Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan meneliti yakni mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi daftar pertanyaan untuk wawancara, kamera (*camera*), alat perekam suara (*tape recorder*) dan alat tulis.

Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dan analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi adalah bentuk analisis yang mengelompokkan, mengarahkan hal yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga peneliti dapat menarik kesimpulan akhir yang dapat diambil. Reduksi data adalah proses memilah, memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, agar data yang dianalisis benar-benar relevan dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data dan berlangsung secara terus-menerus hingga penelitian selesai.

Display Data (*Data Display*)

Display data merupakan penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu, sehingga data terlihat rapi dan lengkap. Dalam penyajian data, penulis melakukan secara induktif, yaitu menjelaskan setiap permasalahan, dalam pembahasan penelitian ini dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan dalam pembahasan yang lebih rinci atau spesifik.

Data disajikan dalam bentuk penjelasan tertulis yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan, seperti perilaku wajib pajak, pengalaman menunggak, serta interaksi antara petugas Samsat dan masyarakat.

Analisis perbandingan (*komparatif*)

Dalam teknik ini, peneliti menganalisis data yang telah didapatkan dari proses penelitian dilapangan secara tersusun dan mandalam, kemudian melakukan perbandingan satu data dengan data yang lainnya sebelum peneliti menarik kesimpulan.

Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara dan akan berubah jika ditemukan bukti yang lebih kuat yang mendukung pengumpulan data pada penelitian selanjutnya. Penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti secara berkelanjutan selama berada dilapangan. Kesimpulan itu kemudian diverifikasi pada saat penelitian berlangsung dengan cara melihat kembali informasi yang didapatkan di lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan (Sugiyono, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian, data diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan wajib pajak dan petugas samsat, serta dokumentasi yang dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. Hasil penelitian ini menggambarkan kondisi nyata mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya tunggakan PKB serta upaya yang dilakukan oleh pihak Samsat dalam mengatasi permasalahan tersebut. Berikut uraian proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti:

Hasil Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa pada waktu-waktu tertentu terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang datang, sehingga menyebabkan antrian cukup panjang. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

Observasi juga menunjukkan bahwa petugas Samsat telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, meskipun masih terdapat keterbatasan dari segi waktu dan jumlah petugas pada saat padatnya wajib pajak

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada wajib pajak dan petugas/pegawai Samsat Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan pedoman pertanyaan wawancara. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain rendahnya kesadaran wajib pajak, kondisi ekonomi, jarak tempat tinggal dengan lokasi Samsat, kualitas pelayanan, serta kurangnya pemahaman terhadap aturan dan sanksi perpajakan.

Selain itu, hasil wawancara dengan petugas Samsat menunjukkan bahwa tunggakan pajak juga dipengaruhi oleh kendala dalam proses penagihan serta tingginya jumlah wajib pajak pada periode tertentu. Namun demikian, petugas Samsat telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi tunggakan pajak, seperti pelaksanaan program Samsat Keliling, penagihan secara langsung, serta peningkatan kualitas pelayanan.

Tabel 4.1 (Pedoman Pertanyaan Wawancara)

No	Informan	Aspek yang Dikaji	Pertanyaan
1	Wajib pajak	Identitas	Dapatkah Bapak/Ibu menjelaskan identitas singkat serta jenis kendaraan yang dimiliki?
2	Wajib pajak	Kesadaran	Menurut Bapak/Ibu, seberapa penting membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu?
3	Wajib pajak	Faktor ekonomi	Apakah kondisi ekonomi mempengaruhi keterlambatan Bapak/Ibu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4	Wajib pajak	Akses pembayaran	Apakah jarak atau lokasi layanan Samsat mempengaruhi Bapak/Ibu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
5	Wajib pajak	Kualitas pelayanan	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat?
6	Wajib pajak	Pemahaman aturan	Apakah Bapak/Ibu mengetahui sanksi atau denda apabila terlambat membayar pajak kendaraan bermotor?
7	Petugas Samsat	Penagihan	Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan tunggakan PKB?

8	Petugas Samsat	Pelayanan	Bagaimana kondisi dan kendala pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat?
9	Petugas Samsat	Upaya	Upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak Samsat untuk mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor?

Hasil Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang diperoleh antara lain data tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi menunjukkan bahwa tunggakan PKB masih menjadi permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak Samsat..

Faktor Penyebab Terjadinya Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara dengan petugas Samsat, wajib pajak, serta telaah dokumen laporan tunggakan, terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan terjadinya tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bulukumba. Faktor-faktor tersebut merupakan kombinasi antara kondisi internal wajib pajak, kondisi sosial-ekonomi, serta faktor pelayanan dari institusi pengelola pajak. Adapun penjelasan setiap faktor adalah sebagai berikut:

Tingkat Kesadaran Wajib Pajak yang Masih Rendah

Sebagian besar wajib pajak belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai pentingnya membayar pajak secara tepat waktu. Banyak wajib pajak menganggap bahwa keterlambatan tidak akan berdampak langsung bagi mereka, sehingga menunda pembayaran hingga melampaui batas waktu. Kesadaran ini berkaitan dengan minimnya pengetahuan tentang fungsi pajak untuk pembangunan daerah dan sanksi administratif yang muncul akibat keterlambatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak belum memahami pentingnya membayar pajak tepat waktu. Banyak dari mereka tidak menyadari bahwa keterlambatan menimbulkan denda serta mengurangi kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai pembangunan.

Wawancara Wajib Pajak (WP-01): *“Saya pikir kalau terlambat hanya beberapa bulan tidak apa-apa, ternyata pas datang bayar denda sudah besar. Saya memang kurang tahu soal fungsi pajak itu makanya selalu menunda membayar pajak.”* (Ambo Tuo, 50 Thn).

Kurangnya informasi membuat wajib pajak menunda pembayaran hingga melebihi batas waktu, yang akhirnya menjadi tunggakan.

Faktor Ekonomi atau Pendapatan Wajib Pajak

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kondisi pendapatan wajib pajak turut memengaruhi prioritas keuangan mereka. Pada periode tertentu, terutama saat pendapatan menurun, pembayaran pajak sering kali tidak menjadi prioritas. Wajib pajak yang mengalami penurunan pendapatan lebih cenderung menunda pelunasan hingga beberapa bulan bahkan bertahun-tahun.

Kondisi ekonomi ternyata menjadi salah satu faktor paling dominan. Wajib pajak dengan pendapatan tidak tetap cenderung memprioritaskan kebutuhan pokok dibanding pembayaran pajak.

Wawancara Wajib Pajak (WP-02): *“Kalau lagi sepi pekerjaan pasar tidak terlalu ramai pembeli, bayar pajak bukan prioritas. Kadang tunggak sampai satu tahun, baru bisa saya bayar itupun pas ada rezekinya baru dibayarkan.”* (Rosdiati, 35 Thn).

Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan berhubungan erat dengan kemampuan membayar pajak secara tepat waktu.

Jarak Tempat Tinggal Wajib Pajak dari Lokasi Pembayaran Pajak

Beberapa wajib pajak berdomisili cukup jauh dari Kantor Samsat atau gerai layanan pembayaran. Kondisi geografis ini membuat sebagian wajib pajak menunda pembayaran, terutama bila mereka harus meluangkan waktu khusus untuk datang ke kantor Samsat. Meskipun ada layanan Samsat Keliling, masih banyak wilayah yang belum terjangkau secara rutin.

Wawancara Wajib Pajak (WP-03) dari Kecamatan Kindang: *“Di sini jauh ke kota, kalau mau bayar pajak harus naik motor hampir 45 menit. Kadang saya tunda kalau belum sempat ke kota apalagi profesi saya yang sebagai perawat sangat padat jadwalnya yang menjadi faktor utama juga menunda pembayaran pajak.”* (Nur Hikma, 42 Thn).

Walaupun layanan Samsat Keliling telah tersedia, namun kenyataannya belum menjangkau semua wilayah secara merata.

Kualitas Pelayanan yang Belum Optimal

Meskipun pelayanan sudah mengalami perbaikan dari waktu ke waktu, masih ditemukan keluhan dari wajib pajak, terutama terkait antrean panjang, waktu tunggu, serta alur pelayanan yang dianggap membingungkan bagi sebagian masyarakat. Pelayanan yang kurang efisien dapat menurunkan minat wajib pajak untuk datang membayar tepat waktu.

Wawancara Wajib Pajak (WP-03): *“Kalau ramai sekali, saya bisa tunggu sampai satu jam lebih. Jadi kadang malas datang kalau sudah kebayang antrinya, apalagi jika sudah agak siang habis istirahat biasanya antriannya cukup panjang.”* (Nur Hikma, 42 Thn).

Wawancara Petugas Samsat (PP-01): *“Kami memang terus berusaha memperbaiki pelayanan, tapi jumlah wajib pajak terutama di awal tahun dan akhir tahun biasanya cukup tinggi sehingga antrian sulit dihindari apalagi pas adanya pengurangan denda pajak kendaraan.”* (Briptu Adrianto, 25 Thn).

Pelayanan yang belum optimal dapat mempengaruhi kedisiplinan wajib pajak untuk datang tepat waktu.

Kurangnya Pemahaman Terhadap Aturan Perpajakan

Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui besarnya tarif pajak, dasar pengenaan pajak, serta denda yang dikenakan jika terjadi keterlambatan. Ketidakhahaman ini menyebabkan mereka tidak membuat perencanaan pembayaran pajak, sehingga tunggakan mudah terjadi. Beberapa wajib pajak bahkan mengira bahwa pembayaran pajak hanya diperlukan ketika kendaraan hendak dijual atau berpindah tangan.

Berdasarkan wawancara, masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui tarif pajak, denda keterlambatan, maupun aturan progresif.

Wawancara Wajib Pajak (WP-04): *“Saya kira pajak itu dibayar kalau motor mau diperjualbelikan. Jadi saya biarkan dulu sampai dua tahun tidak dibayar. Biasanya juga pas mau ganti plat baru bayar pajak karena kebanyakan pemahaman masyarakat bayar pajak itu per 5 tahun.”* (Rusli, 45 Thn)

Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan edukasi yang lebih intensif dan perlunya sosialisasi kemasyarakatan pedalaman tentang perpajakan agar masyarakat paham tentang aturan perpajakan.

Aktivitas Penagihan yang Belum Maksimal

Petugas Samsat mengungkapkan bahwa sebelum dilaksanakan program intensifikasi seperti *door to door*, sosialisasi besar-besaran, dan Samsat Keliling, proses penagihan kepada wajib pajak yang menunggak belum berjalan optimal. Hal ini menyebabkan tunggakan menumpuk selama bertahun-tahun. Sebelum adanya program intensifikasi dan pelayanan Samsat Keliling, kegiatan penagihan kepada wajib pajak belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut menyebabkan tunggakan mengendap dalam jumlah besar.

Wawancara Petugas Samsat (PP-02): *“Dulu belum ada kegiatan door to door seperti sekarang, jadi banyak wajib pajak yang kita tidak tahu apakah masih aktif atau kendaraan sudah dijual. Sekarang sudah lebih baik karena kami mendatangi langsung rumah wajib pajak.”* (Andi Awal, 48 Thn).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa perubahan sistem penagihan secara signifikan mempengaruhi pengurangan tunggakan. Tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bulukumba terjadi bukan hanya karena faktor ekonomi, tetapi dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, jarak geografis, serta efektivitas penagihan. Faktor-faktor ini saling terkait sehingga perlu penanganan terpadu oleh UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba.

Upaya UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba dalam Mengatasi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor dikantor Samsat Kab. Bulukumba

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di Kantor Bersama Samsat Bulukumba, ditemukan bahwa UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba telah melaksanakan berbagai strategi untuk mengatasi tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Upaya-upaya ini dilakukan dengan mengacu pada peraturan pemerintah, kebijakan daerah, serta kondisi lapangan yang menunjukkan adanya berbagai faktor yang menyebabkan wajib pajak tidak melakukan pembayaran tepat waktu.

Peningkatan Pelayanan di Kantor Samsat

UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba melakukan perbaikan pelayanan langsung di kantor Samsat, termasuk:

- 1) Penempatan petugas pemandu di pintu masuk untuk membantu wajib pajak.
- 2) Penerapan sistem pelayanan yang lebih cepat dan tidak berbelit.
- 3) Pemberian pelayanan dengan pendekatan ramah, sopan, dan informatif kepada setiap wajib pajak.

Upaya perbaikan pelayanan ini bertujuan mengurangi hambatan administratif yang dapat membuat wajib pajak enggan membayar pajaknya. UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba secara rutin mengoperasikan Samsat Keliling untuk wajib pajak yang berada jauh dari pusat kota. Mobil layanan ini menysasar kecamatan dan desa yang aksesnya terbatas.

“Kami turunkan mobil keliling hampir setiap minggu. banyak wajib pajak yang bilang mereka sengaja menunggu SamKel karena jaraknya jauh kalau harus ke kantor,” (Rudy Ramlan, 49 Thn).

Adanya layanan ini terbukti membantu wajib pajak membayar pajak lebih mudah, terutama di wilayah seperti Ujungloe.

Penyediaan Pelayanan Alternatif (Samsat Keliling dan Gerai Samsat)

Untuk menjangkau wajib pajak yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki akses terbatas, UPT menyediakan:

- 1) **Samsat Keliling (SamKel)** di Kecamatan Ujungloc.
- 2) **Gerai Samsat** di desa tertentu (seperti Bontomacinna, Bontotangnga, dan Tanete).

Layanan ini membantu mengurangi alasan ketidaktepatan waktu pembayaran akibat kendala jarak tempat tinggal wajib pajak.

Pelaksanaan Sosialisasi Secara Intensif

UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui:

- 1) Baliho dan spanduk informasi.
- 2) Media massa, radio, dan iklan sosial.
- 3) Penyampaian informasi kepada kepala lingkungan di tiap kelurahan.
- 4) Kegiatan sosialisasi tatap muka mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu.

Sosialisasi bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai fungsi pajak bagi daerah serta konsekuensi jika terjadi penunggakan.

Peningkatan Sistem Administrasi dan Teknologi

Dalam rangka meningkatkan kecepatan layanan, UPT:

- 1) Menggunakan sistem komputerisasi dan server online untuk proses validasi dan pembayaran.
- 2) Menyederhanakan alur pelayanan dari satu loket ke loket lain agar tidak mempersulit wajib pajak.
- 3) Mengoptimalkan database pembayaran sehingga tunggakan dapat terpantau dengan akurat.

Kemajuan ini membuat proses pembayaran lebih mudah, cepat, dan transparan.

Program *Door to Door* (Penagihan Langsung ke Rumah Wajib Pajak)

UPT melakukan pendataan sekaligus penagihan langsung kepada wajib pajak yang telah lama menunggak melalui:

- 1) Kunjungan ke rumah wajib pajak.
- 2) Pemberian Surat Tagihan Pajak (STP).
- 3) Pemberian penjelasan mengenai kewajiban dan dampak menunda pembayaran.

Strategi ini cukup efektif karena dilakukan secara personal dan membuat wajib pajak lebih sadar akan kewajibannya.

Pelaksanaan Operasi Gabungan (Tilang)

Kerja sama dengan Satlantas Polres Bulukumba dilakukan melalui operasi razia kendaraan, yang bertujuan:

- 1) Mengidentifikasi kendaraan yang tidak membayar pajak.
- 2) Memberikan efek jera bagi wajib pajak yang sengaja menunda pembayaran.
- 3) Mendorong wajib pajak untuk segera melakukan pelunasan pajaknya.

Pemberian Kemudahan, Insentif, dan Program Keringanan Pajak

UPT juga mengikuti kebijakan pemerintah provinsi terkait program:

- 1) Pemutihan denda,
- 2) Keringanan pajak,
- 3) Diskon pembayaran,

Program ini sangat membantu menurunkan jumlah tunggakan terutama bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan ekonomi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen pada Kantor Samsat Kabupaten Bulukumba, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Penyebab Terjadinya Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor

Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bulukumba disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari wajib pajak maupun dari sisi pelayanan pemerintah. Faktor internal meliputi rendahnya kesadaran wajib pajak, kondisi pendapatan yang tidak menentu, kurangnya pemahaman terhadap aturan pajak, serta jarak tempat tinggal yang jauh dari lokasi pembayaran. Sementara itu, dari sisi eksternal, masih terdapat keluhan terkait kualitas pelayanan serta kegiatan penagihan yang sebelumnya belum optimal. Faktor-faktor tersebut secara keseluruhan berkontribusi pada tingginya jumlah tunggakan PKB setiap tahun.

2. Upaya UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba dalam Mengatasi Tunggakan

UPT Pendapatan Wilayah Bulukumba telah melakukan berbagai langkah strategis untuk mengurangi tunggakan PKB. Upaya tersebut meliputi optimalisasi layanan Samsat Keliling (SamKel), penyebaran informasi melalui media cetak dan baliho, sosialisasi ke masyarakat dan kepala lingkungan, serta program penagihan door to door kepada wajib pajak menunggak. Selain itu, instansi juga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan alur administrasi dan pemanfaatan teknologi informasi untuk memudahkan pembayaran pajak. Upaya-upaya ini mulai menunjukkan hasil positif meskipun tunggakan masih membutuhkan penanganan berkelanjutan.

REFERENSI

- Adi Sulisty Nugroho, e-Commerce Teori dan Implementasi, (Cet. 1; Yogyakarta, Ekuilibra, 2016), h. 122.
- Afifah, L. N., Sari, Y., & Karunia, A. (2021). *Analisis Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Brebes*.
- Alfiani, S. (2018). *Analisis Penyebab Penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Jepara*.
- Aribowo, F., & Ahoainai, M. F. (2022). *Analisis Efektivitas, Efisiensi dan Kontribusi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan di Kantor Samsat Kabupaten Belu Provinsi Nusa Tenggara Timur*. *Ekopem: Jurnal Ekonomi Pembangunan*.
- Bolung, A., Tawas, Y., & Manengkey, J. (2021). *Analisis Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Tondano: Kantor Bersama SAMSAT Tondano*. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 207–215.
- Cahya, R. D., & Kiswara, E. (2021). *Analisis Implementasi Penyanderaan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Sebagai Upaya Pencairan Tunggakan Pajak (Studi Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I)*.
- Danu Eko Agustinova, Memahami Metode Penelitian Kualitatif “Teori dan Praktik”, (Cet. 1; Yogyakarta, Calpulis, 2015), h. 36-37.
- Handayani, D. (2020). *Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pendapatan dan Religius Terhadap Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta*.
- Hermawan, I. (2021). The Evaluation Of The Door To Door Collection Program For Motor Vehicle Tax Arrears In Banten Province During The Covid-19 Pandemic. *Aliansi: Jurnal Politik, Keamanan dan Hubungan Internasional*, 13 – 14 December 2021, 189–196.
- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. (2021). Analisis Pengaruh Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi-Qu*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.35448/jequ.v11i1.11272>
- Lathifa, D. (2022). *4 Fungsi Utama Pajak di Indonesia*. <https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/fungsi-pajak>
- Maulidyana, Risky. (2020). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Berbasis Ideologi Pancasila Pada Pemilik Kendaraan Bermotor (Studi Kantor Sistem Administrasi Menunggak Satu Atap Bulukumba)*. UIN Alauddin Makassar
- Michel Quin Patton, Metode Evaluasi Kualitatif, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2006), h. 5 dan 6
- Nurul Zuriyah, Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan (Cet.III; Jakarta: PT Bumi Aksara,2009), h. 47.
- Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. (2017). *Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Pajak Daerah*. Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Rahman, R., & Hadi, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 12(1), 33–45.
- Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Penghitungan Besaran Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor*. Kementerian Keuangan.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang–Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Sekretariat Negara.
- Riskayanti, (2021). *Analisis Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kabupaten Pinrang*. Skripsi, Universitas Bosowa Makassar.
- Melani Rintan Tefa. (2025). *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Jurnal, Universitas Nusa Cendana Kota Kupang.