



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 6372-6384

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Gorontalo

Dedy S. Palyama<sup>1✉</sup>, Udin Hamim<sup>2</sup>, Herwin Mopangga<sup>3</sup>

Universitas Bina Taruna Gorontalo

Email: [dedypalyama1977@gmail.com](mailto:dedypalyama1977@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis optimalisasi dan Faktor penghambat peningkatan pendapatan asli daerah melalui pajak kendaraan bermotor di Provinsi Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Data terdiri dari data primer yang diperoleh dengan wawancara mendalam dengan informan serta data sekunder berasal dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek formulasi pemerintah provinsi Gorontalo melakukan mekanisme perencanaan setiap tahunnya tertuang dalam dokumen renstra. implementasi sistem data masih terpusat di badan keuangan keengganan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kurangnya SDM serta anggaran. Evaluasi badan keuangan melakukan razia kerja sama bersama kepolisian dan Dinas Perhubungan. Faktor penghambat dalam optimalisasi adalah aspek pendataan wajib pajak, sumber daya manusia, pelayanan, koordinasi, kesadaran wajib pajak dan status kepemilikan kendaraan. Disarankan Perlunya pemerintah provinsi Gorontalo membuat terobosan dalam melakukan pungutan pajak kendaraan bermotor dengan memanfaatkan teknologi yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, konsisten melakukan Razia/sweeping masyarakat patuh dan taat pajak. Meningkatkan Organisasi bidang pendapatan menjadi Badan Pendapatan Daerah.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Pendapatan Asli Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor*

## Abstract

This research was conducted with the aim of analyzing optimization and inhibiting factors in increasing local revenue through motor vehicle taxes in Gorontalo Province. This research uses a descriptive qualitative approach. The data consists of primary data obtained from in-depth interviews with informants as well as secondary data originating from various sources. The research results show that from the formulation aspect, the Gorontalo provincial government carries out planning mechanisms every year as stated in the strategic plan document. Implementation of the data system is still centralized in the financial agency, reluctance of taxpayers to pay taxes, lack of human resources and budget. Evaluation of financial agencies carrying out raids in collaboration with the police and the Transportation Department. Inhibiting factors in optimization are aspects of taxpayer data collection, human resources, service, coordination, taxpayer awareness and vehicle ownership status. It is suggested that the Gorontalo provincial government needs to make a breakthrough in collecting motor vehicle tax by utilizing technology that can be easily accessed by the public, consistently carrying out raids/sweeping, obedient and tax-abiding communities. Improving the organization in the revenue sector to become a Regional Revenue Agency.

Keyword: *Optimization, Regional Original Income, Motor Vehicle Tax*

## PENDAHULUAN

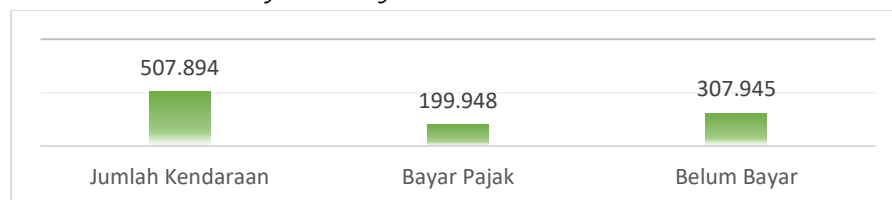
Sumber Pendapatan Daerah salah satunya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) [1]. Pajak Kendaraan Bermotor mempunyai peranan yang penting dalam pembangunan daerah [2], sehingga sudah sewajarnya setiap individu atau masyarakat pemilik kendaraan bermotor harus patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memperlancar program dan kegiatan yang telah direncanakan [3]. Pemerintah Provinsi Gorontalo merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang berupaya untuk selalu mengoptimalkan pajak daerah. Sebab, pajak daerah merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) [4]. Badan Keuangan Provinsi Gorontalo merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan kewenangan pengelolaan dan pemungutan Pendapatan Daerah khususnya pemungutan pajak provinsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dan Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pajak Daerah.

Jika dilihat dari potensi daerahnya, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), merupakan sumber penerimaan yang paling ideal dan menjadi sektor primadona dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Gorontalo [5]. Hal ini cukup beralasan mengingat tingginya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Gorontalo dari tahun ke

tahun. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya dimana pada tahun 2018 sebanyak 380.041 unit meningkat pada tahun 2019 sebanyak 410.114 unit. Pada tahun 2020 meningkat menjadi 429.167 unit. Selanjutnya pada tahun 2020 menjadi 460.764 unit dan pada tahun 2022 meningkat menjadi 490.855 unit. Tentu saja hal ini menjadi potensi daerah untuk meningkatkan pendapatan pajak daerah dan pendapatan daerah melalui pungutan pajak kendaraan bermotor.

Permasalahannya, meskipun Provinsi Gorontalo mempunyai potensi yang cukup besar dalam peningkatan sektor perpajakan [6]. Namun berdasarkan data yang ada, dengan banyaknya kendaraan bermotor di Gorontalo masih sangat rendah memiliki kepatuhan dalam membayar pajak. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini;

*Gambar 1 Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2023*

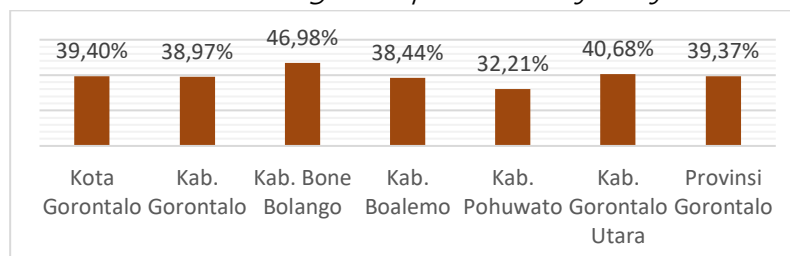


Sumber: Badan Keuangan Provinsi Gorontalo (diolah) Tahun 2023

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa total kendaraan yakni 507.894 terdiri atas kendaraan roda 2 dan roda 4 hanya 199.948 yang membayar pajak dan sisanya sebesar 307.945 kendaraan bermotor belum membayar pajak. Artinya apabila potensi tersebut dioptimalkan dengan baik maka dapat berkontribusi sangat besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah.

Akan tetapi rata-rata tingkat kepatuhan wajib pajak di Provinsi Gorontalo yakni hanya sebesar 39.37%. Kabupaten Bone Bolango memiliki tingkat kepatuhan yang cukup tinggi bila dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Gorontalo. Sedangkan Kabupaten Pohuwato sendiri menjadi kabupaten dengan tingkat kepatuhan yang sangat rendah (gambar 2). Hal ini menunjukkan bahwa bentuk pelaksanaan pungutan pajak kendaraan bermotor belum optimal.

*Gambar 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*



Sumber : Badan Keuangan provinsi Gorontalo (Diolah) Tahun 2023

Pemerintah provinsi Gorontalo melalui Badan Keuangan sudah melakukan upaya-upaya penagihan dengan melibatkan pelaksana pada Kantor Bersama Samsat, dengan

program-program terobosan sebagai inovasi pemerintah dalam mengoptimalkan pendapatan asli daerah melalui pajak kendaraan bermotor [7] seperti membuka layanan-layanan unggulan antara lain Warkop Samsat, Samsat Link, Samsat Midnight, program *door to door*, *Drive true* yang bertujuan memberikan ruang yang luas kepada wajib pajak dalam membayar pajak, hal tersebut dilakukan agar kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bisa meningkat [8].

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan ada beberapa permasalahan terkait belum optimalnya PAD melalui PKB di provinsi Gorontalo. Permasalahan yang pertama adalah jumlah peningkatan kendaraan bermotor tidak sebanding dengan Peningkatan Jumlah pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya dimana capaian penerimaan pajak melalui PKB hanya berkisar 50%. Hal ini dikarenakan kurang akuratnya pendataan yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah terkait wajib pajak beserta kendaraan yang dimiliki sehingga begitu besar ketimpangan antara jumlah kendaraan yang ada dengan realisasi pungutan PKB.

Permasalahan selanjutnya adalah rendahnya tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Rendahnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) bukanlah suatu hal yang tidak beralasan, selain karena rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang manfaat, tujuan dan pentingnya membayar pajak, faktor lain yang ditenggarai menjadi pemicu rendahnya kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak adalah krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Pelayanan yang diberikan dinas Pendapatan Provinsi Gorontalo melalui Samsat terindikasi masih rendah dan belum mampu memberikan pelayanan prima kepada pembayar pajak. Proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selalu membutuhkan proses mekanisme yang panjang, waktu yang lama dan lambatnya pelayanan menjadi indikasinya.

Dengan optimalisasi pendapatan asli daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Gorontalo diharapkan dapat menggali potensi sumber-sumber penerimaan pajak serta mampu mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang terjadi terkait pajak daerah sehingga dapat dilakukan estimasi dan proyeksi pajak yang pada gilirannya dapat dirumuskan kebijakan pemerintah untuk meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak berdasarkan prinsip perpajakan yang efektif, efisien dan berkeadilan sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Provinsi Gorontalo.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bob dan Taylor dalam (Zainal Arifin) mendefinisikan metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [9]. Penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (entity) [10]. Melalui pendekatan kualitatif, diharapkan terangkat gambaran mengenai aktualitas, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian tanpa tercemar oleh pengukuran formal.

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan dilokasi penelitian, melalui wawancara dan pengamatan langsung kepada orang-orang yang mempunyai kewenangan dan yang paham dalam hal yang akan diteliti. Total jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 orang. Data Sekunder yaitu data yang sudah ada dan didapatkan dilokasi penelitian yang dapat berupa dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti, literatur-literatur dan lain-lain. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah teknik analisa data deskriptif kualitatif, dimana teknik ini berusaha menyimpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian serta berusaha menjelaskan dan menggambarkan konsep penelitian secara mendalam dan komprehensif (mendetail) sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dirumuskan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **1. Analisis Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak kendaraan Bermotor**

#### **a. Formulasi**

Formulasi atau perencanaan merupakan suatu proses yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai pada kurun waktu satu sampai lima tahun dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan kendala yang mungkin timbul. Didalam meningkatkan PAD provinsi Gorontalo melalui PKB yang dilakukan oleh Badan keuangan provinsi Gorontalo telah melalui mekanisme perencanaan setiap tahunnya. Semuanya tertuang dalam dokumen renstra telah diimplementasikan. Semisal bentuk perencanaan pungutan PKB adalah melalui program-program Samsat keliling, Samsat Link, Warung samsat, Layanan Non Tunai, Mall pelayanan publik, serta penghapusan denda setiap akhir tahun.

Selain itu perencanaan yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo diawali dengan penyusunan renja SKPD, setelah itu melakukan penetapan rencana kerja pemerintah daerah dilanjutkan dengan pembahasan dan kesepakatan KUA PPAS dan akhirnya tersusunnya Anggaran Pendapatan Belanja Daerah. Dimana program kerja

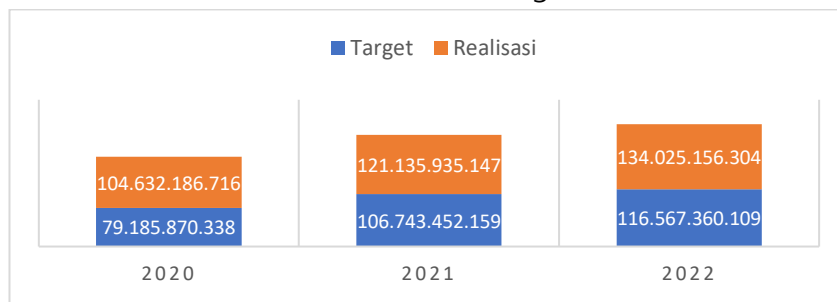
Badan Keuangan Provinsi Gorontalo yang selaku OPD pemungut pajak kendaraan bermotor dituangkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Bentuk perencanaan lainnya adalah memanjakan wajib pajak dengan menyediakan terobosan: Samsat DriveTHRU/Unit Pelayanan Cepat (UPC), Samsat Link, Samsat keliling dan Samsat Delivery tetapi angka ketercapaiannya masih sangat rendah terkait pungutan pajak kendaraan bermotor. Belum ada perencanaan yang matang didalam mengoptimalkan PAD melalui PKB. Hal ini terbukti dari banyaknya kendaraan bermotor yang dimiliki oleh masyarakat tetapi angka ketercapaiannya masih sangat rendah. Banyak masyarakat wajib pajak yang menunggak pembayaran PKB.

**b. Implementasi**

Implementasi atau pelaksanaan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk pelaksanaan atau implementasi dalam mengoptimalkan PAD melalui PKB oleh pemerintah provinsi Gorontalo melalui badan keuangan provinsi Gorontalo. Sejauh ini pelaksanaan berbagai macam program dan terobosan oleh pemerintah provinsi Gorontalo belum optimal dilakukan Implementasi kegiatan untuk mengoptimalkan PAD melalui PKB diantaranya membuat program kebijakan perubahan denda, meningkatkan anggaran kegiatan, serta mempermudah prosedur pembayaran PKB bagi wajib pajak.

Melakukan peningkatan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dengan cara membuka loket-loket pelayanan selain regular di samsat yaitu pelayanan samsat delivery, pelayanan *drive thru*, pelayanan link samsat, pelayanan samsat keliling, pelayanan warkop samsat, samsat *midnight* dan pelayanan secara non tunai. Samsat Delivery: Pelayanan Samsat dimana pajak dan bukti pembayaran pajak bisa dijemput dirumah/kantor oleh petugas pajak. Samsat drive thru: Layanan yang dibuat untuk memudahkan Masyarakat dalam memenuhi kewajiban sebagai pemilik kendaraan, dimana wajib pajak tidak perlu turun dari mobil dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan LinkSamsat : Pelayanan yang dilakukan dimana wajib pajak kendaraan bermotor bisa membayar pajak kendaraan bermotor disamsat dimana saja di wilayah Provinsi Gorontalo. Pelayanan Samsat Keliling : Pelayanan yang dilakukan dititik-titik keramaian, pelayanan tersebut menggunakan mobil. Pelayanan Warkop Samsat: Pelayanan yang dilakukan diluar jam kerja wajib pajak bisa melakukan pembayaran diluar jam kerja dan bisa sambal minum kopi. Pelayanan Samsat *Mid Night* pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan mobil dimalam hari dan berada di titik-titik keramaian. Upaya-upaya tersebut dilakukan sebagai bentuk usaha dalam pencapaian target atau realisasi target.

Gambar 3 Realisasi Target PKB



Sumber: Badan Keuangan Provinsi Gorontalo Tahun 2023

Pemerintah daerah melalui badan keuangan provinsi Gorontalo setiap tahunnya menargetkan capaian kontribusi pajak dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Jika berdasarkan pada grafik diatas, menunjukkan bahwa realisasi pungutan pajak kendaraan bermotor dalam tiga tahun terakhir dapat melampaui target yang telah ditentukan. Namun bila dibandingkan dengan potensi yang ada (jumlah kendaraan bermotor) angka tersebut masih terlalu kecil. Sehingga sangat perlu melakukan pengoptimalan pelaksanaan perencanaan yang dilakukan samsat.

Selain itu luas wilayah yang besar sistem data bagi wajib pajak masih terpusat di badan keuangan provinsi Gorontalo. Sehingga pelaksanaannya di samsat tidak maksimal. implementasi kegiatan pelaksanaan program-program dalam mengoptimalkan pungutan PKB kepada wajibpajak belum optimal dilakukan. Selain sistem data masih terpusat di badankeuangan, juga tiap hari ada data yang mati pajak serta keengganan wajib pajak melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak patuh pada aturan terkait pembayaran PKB. Tetapi dikarenakan pembayarannya pertahun terkadang masyarakat itu lupa dengan tanggal jatuh temponya. Selain kendalanya adalah kurangnya SDM serta anggaran.

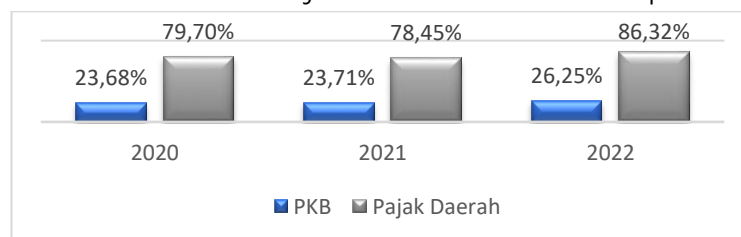
### c. Evaluasi

Bentuk-bentuk evaluasi yang telah dilakukan oleh pemerintah provinsi Gorontalo melalui badan keuangan provinsi Gorontalo dalam mengoptimalkan PAD melalui PKB diantaranya adalah melakukan razia kerja sama bersama kepolisian dan Dinas Perhubungan terhadap kendaraan bermotor. Selain itu melakukan pendataan wajib pajak yang menunggak atas beban pajak yang terhutang, monitoring secara berkala di masing-masing Samsat kabupaten/kota. Selain itu Evaluasi yang dilakukan yaitu dengan cara membentuk Tim Pembina Samsat dengan menggunakan SK Gubernur, dimana yang menjadi Pembina Samsat Gubernur dan Kapolda dan diikuti oleh aparat dari Kepolisian dan tim dari Badan Keuangan Provinsi Gorontalo. Dimana tim Pembina samsat ini

melakukan evaluasi, monitoring penerimaan pajak kendaraan bermotor dan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelayanan samsat secara berkala. kegiatanrazia untuk meminimalisir pelanggaran kendaraan bermotor sekaligus evaluasi dan tindakan terhadap masyarakat yang tidak patuh terhadap pembayaran pajak kenderaannya. Jumlah keterterimaan pajak berdasarkan jumlah kendaraan dan wajib pajak tidak sesuai. Bentuk evaluasi belum sepenuhnya optimal dilakukan mengingat masih banyak wajib pajak yang belum melakukan kewajibannya. Terbukti dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada setiap akhir tahun nyatanya belum mencapai target penerimaan PKB yang ditetapkan, dimana realisasi penerimaan PKB yang dicapai hanya setengah atau  $\leq 50\%$  kendaraan bermotor yang dapat tertagih. Dengan demikian potensi penerimaan pajak dari sektor pajak PKB tertunggak masih sangat besar, dan perlu diupayakan peningkatannya melalui penetapan target penerimaan yang terukur dan strategi yang tepat.

Berdasarkan formulasi/perencanaan, implementasi program dan evaluasi, pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi rendah bila dibandingkan dengan pajak daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Seperti yang di tunjukan pada gambar berikut ini;

Gambar 4 Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor pada PAD



Sumber: Badan Keuangan Provinsi Gorontalo (diolah, 2023)

Pajak kendaraan bermotor selama tiga tahun terakhir memiliki kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah rata-rata 24%. Angka tersebut masih sangat jauh bila dibandingkan kontribusi pajak daerah dalam membentuk PAD Gorontalo dengan rata-rata 80%.

Namun jika melihat potensi yang ada, jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan, tetapi pungutan pajak kendaraan bermotor hanya stagnan (mengalami pergerakan naik yang tidak signifikan). Artinya dalam tahap perencanaan diawal tidak begitu optimal dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kontribusi penerimaan PKB ini dikarenakan realisasi maupun penetapan target penerimaan PKB belum sepenuhnya disesuaikan dengan potensi penerimaan PKB di Provinsi Gorontalo.

## 2. Faktor Penghambat Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Kendaraan Bermotor

### a. Faktor internal

#### a) Pendataan wajib pajak

Pemerintah Provinsi Gorontalo melalui Badan keuangan telah melakukan pendataan bagi wajib pajak. Hal ini adalah bersifat wajib untuk mengoptimalkan PAD. Pendataan dilakukan secara *door to door* dengan cara mendatangi langsung alamat wajib pajak untuk dilakukan pendataan dan verifikasi. Dan kemudian dilakukan pemilihan potensi pajak yang masih aktif dan menyisihkan data yang tidak dapat lagi dianggap sebagai potensi secara berkala badan keuangan provinsi Gorontalo melakukan kegiatan pendataan dan himbauan wajib pajak yang dimulai dari lingkungan pemerintahan dalam hal ini kantor pemerintah baik di Pemerintah Daerah ataupun instansi vertikal, BUMN, BUMD, dan di pusat keramaian seperti pasar, swalayan, mall termasuk di Perguruan Tinggi. Tingginya angka yang belum membayar pajak kendaraan membuat pendapatan daerah tidak optimal. Pendataan wajib pajak menjadi wajib hukumnya terutama bagi samsat. Dikarenakan samsat adalah tempat terjadinya transaksi pembayaran PKB hanya saja sistem informasi yang digunakan saat ini hanya bisa diakses oleh bidang pendapatan sedangkan samsat tidak bisa mengakses sistem informasi tersebut sehingga pendataan wajib pajak yang menunggak hanya bisa diakses secara manual sehingga menyulitkan dalam pendataan wajib pajak.

#### b) Sumber daya manusia

Jumlah pegawai teknis dibawah badan keuangan provinsi Gorontalo belum memadai untuk melaksanakan segala bentuk program optimalisasi PAD melalui PKB. Hal ini selain dikarenakan oleh keterbatasan perekrutan pegawai juga dikarenakan minimnya anggaran dalam pembiayaan SDM. Jumlah SDM yang ada dengan tambahan layanan seperti Drive thru, samsat keliling, warung Samsat memerlukan SDM dalam melaksanakan pelayanan. Saat ini ketersediaan jumlah SDM masih kurang sehingga pelayanan belum maksimal dilaksanakan. Sumber daya manusia di samsat belum memadai baik dari aspek kualitas dan kuantitas, dari aspek kualitas yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak sehingga pelayanan belum maksimal dilaksanakan. Kualitas SDM di badan keuangan provinsi Gorontalo syarat dan standar kompetensi telah memenuhi, hanya saja dari jumlah yang dimiliki belum dapat mengoptimalkan layanan-layanan yang ada terutama di SAMSAT kabupaten/kota.

c) Pelayanan

Dari aspek pelayanan oleh badan keuangan provinsi Gorontalo selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terutama di SAMSAT kabupaten/kota kepada masyarakat wajib pajak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terutama layanan mempercepat proses pembayaran pajak baik didalam kantor samsat maupun diluar kantor samsat semisal layanan samsat keliling. pelayanan selalu ditingkatkan terutama Mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu secara tunai di loket kantor bersama Samsat, secara non tunai bisa dengan menggunakan scan barcode Qris, transfer menggunakan SP2D atau M-banking, e-samsat menggunakan kode bayar melalui teller bank SulutGo, ATM. Semuanya dilakukan untuk mempermudah pelayanan kepada seluruh masyarakat. Tetapi banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan yang lama ketika melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat. Waktu penyelesaian membutuhkan waktu sekitar 2-3 jam untuk bisa dapat selesai. Pelayanan di kantor Samsat terutama pengurusan penggantian STNK dan Plat nomor sangat lama. Banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan di kantor Samsat dimana pegawai yang melayani dibagian cek fisik dan plat nomor hanya 2 orang.

d) Koordinasi

Bentuk koordinasi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor melibatkan beberapa instansi yakni Badan keuangan provinsi, jasa Raharja, kepolisian RI dan Juga Bank SulutGo. Selain itu koordinasi yang dilakukan dengan melakukan kunjungan kerja ke mitra Kepolisian dan Jasa Raharja. Untuk mengoptimalkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, saat ini seluruh instansi terkait berada didalam satu ruangan kelompok kerja penerimaan pembayaran, kelompok kerja korektor dan kelompok kerja penyerahan. Ini berakibat pada SPPKB (surat Pendataan dan Pendaftaran Kendaraan bermotor) tidak dapat dimanfaatkan oleh ke 3 (tiga) instansi. Tetapi ada beberapa kejadian Proses Penyelesaian Berkas registrasi tidak secara bersamaan, Penerbitan STNK selesai terlebih dahulu dari pada notis pajak dan Jasa Raharja atau sebaliknya kadang-kadang duluan notispajak dari pada STNK sehingga SPPKB tidak digunakan sebagai dasar pendataan dan pendaftaran kendaraan bermotor.

## **b. Faktor Eksternal**

### **a) Kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak**

Problem utama didalam mengoptimalkan penerimaan PAD melalui PKB adalah tingkat kesadaran wajib pajak terkait manfaat pajak itu sendiri. Kesadaran bahwa pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan daerah, memiliki kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dapat merugikan daerah dan memiliki kesadaran bahwamembayar pajak yang tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan daerah. Tingkat kesadaran masyarakat akan pajak kendaraan bermotor masih sangat rendah. Pada tahun 2023 periode semester 1, masyarakat yang melakukan pembayaran pajak tidak mencapai 50% (199,948 dari total kendaraan 507,894). Hal ini biasanya dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang perpajakan itu sendiri. Setiap masyarakat memiliki pemahaman dan pengetahuan yang berbeda-beda tentang pajak kendaraan bermotor biasanya tingkat kepatuhan masyarakat didasarkan pada pelayanan di Samsat didalam pengurusan administrasinya agar cepat selesai. Masyarakat terkadang malas datang membayar dikarenakan sistem antrian yang lama dalam pengurusan di kantor Samsat. Selain itu nominal pembayaran yang tidak transparan (pungutan liar) juga menjadi alasan mengapa banyak penundaan pembayaran dikarenakan nominal yang dibayarkan terlampau besar bila dengan denda.

### **b) Status kepemilikan kendaraan**

Salah satu hambatan realiasi yang rendah dari PKB adalah status kepemilikan kendaraan. Misalnya kendaraan yang dibeli oleh orang luar daerah tanpa melakukan mutasi kendaraan. Selain itu ada kendaraan yang ditarik leasing dikarenakan menunggak pembayaran angsuran serta banyak kendaraan yang sudah tua yang oleh pemiliknya tidak bayarkan PKBnya banyak kendaraan baik roda 2 dan roda 4 menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarenakan status kepemilikannya berpindah tangan atau ditarik perusahaan leasing. Banyak kendaraan yang tidak melakukan pembayarannya terutama roda 2 di daerah kabupaten dan kota dikarenakan hanya dipakai sehari-hari di areal perumahan, diareal perkebunan dan pertanian dimana tidak ada operasi kepolisian yang dapat memberikan sanksi.

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam mengoptimalkan pendapatan asli daerah melalui pajak kendaraan bermotor berdasarkan analisis dapat dilihat sesuai teori yang dikemukakan oleh Whelen dan Hunger bahwa strategi optimalisasi diukur berdasarkan dari formulasi, implementasi dan evaluasi. Serta perlu memperhatikan faktor-faktor yang menghambat optimalisasi yaitu pendataan, SDM, Pelayanan, koordinasi, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, status kepemilikan. Hasil penelitian dapat menjadi kontribusi kepada pemerintah provinsi Gorontalo khususnya Badan keuangan provinsi Gorontalo dalam meningkatkan PAD melalui pungutan PKB serta dapat meminimalisir hambatan serta dapat melahirkan inovasi-inovasi baru dalam mengoptimalkan pendapatan asli daerah. Mendorong wajib pajak agar patuh dan sadar akan pentingnya pajak bagi kemajuan daerah.

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah. Namun di sisi lain keterbatasan dan kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penelitian yang akan datang. Peneliti hanya membatasi pada aspek formulasi, implementasi, evaluasi dan faktor penghambat pelaksanaannya. Peneliti menganalisis berdasarkan data rujukan yang bersumber dari badan keuangan provinsi Gorontalo dan samsat kabupaten kota hanya saja data belum lengkap serta pengambilan informasi terbatas informannya. Penelitian ini mempunyai keterbatasan berupa respon bias dari informan. Informasi yang diberikan informan melalui wawancara terkadang tidak menunjukkan pendapat informan yang sebenarnya ataupun tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Hal ini bisa terjadi karena adanya ketidakmampuan informan memahami isi pertanyaan dan ketidakjujuran informan dalam menjawab pertanyaan peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- D. E. Y. Bernardin, "Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)," *Ekspansi J. Ekon. Keuangan, Perbankan, dan Akunt.*, vol. 9, no. 1, pp. 19–35, 2017.
- A. R. Sakir, R. Yunus, and S. Syamsu, "Budaya Biroraksi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor," *J. Sosio Sains*, vol. 7, no. 1, pp. 25–35, 2021.
- M. A. Arsyad, "Pengaruh penerapan e-samsat, pajak progresif dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Palangka Raya." IAIN Palangka Raya, 2022.
- D. Islami and L. Rahmawati, "Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur," *OECONOMICUS J. Econ.*, vol. 4, no. 2, pp. 169–179, 2020.

- A. Syahputra, "Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor UPT. SAMSAT Medan selatan." 2018.
- D. Ahmad, S. Sulasmi, I. K. S. Arsana, M. Djaba, and S. O. Gintulangi, "Analisis Tingkat Kemandirian, Efektivitas, Dan Desentralisasi Keuangan Serta Strategi Peningkatannya Sebagai Upaya Pencapaian Arah Kebijakan Pembangunan Wilayah di Kota Gorontalo," *J. Sains Sosio Hum.*, vol. 6, no. 1, pp. 922–933, 2022.
- I. Pratiwi and A. Irawan, "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor Samsat Cimareme)," in *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 2019, vol. 10, no. 1, pp. 1069–1081.
- A. Satiarini, "Dampak Peralihan Pajak Pusat BPHTB Menjadi Pajak Daerah Terhadap PAD Kota Surakarta," 2012.
- Z. Arifin, "Penelitian pendidikan metode dan paradigma baru." Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- R. Awasthy, "Nature of qualitative research," in *Methodological issues in management research: Advances, challenges, and the way ahead*, Emerald Publishing Limited, 2019, pp. 145–161.