

## EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI DENDA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MOROWALI UTARA

Ronald J. Hasan<sup>1\*</sup>, Dewi Cahyawati Abdullah<sup>2</sup>, Nurziah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

### RIWAYAT ARTIKEL

**Diterima:**

15-07-2025

**Disetujui:**

22-07-2025

**Dipublikasi:**

01-08-2025

**Kata Kunci:**

*Efektivitas; Penghapusan Denda Pajak; Pajak Kendaraan Bermotor*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelaksanaan program penghapusan sanksi administrasi denda pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Morowali Utara. Penelitian menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis mengacu pada tiga indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum sepenuhnya efektif. Dari segi pencapaian tujuan, meskipun program sempat berjalan baik pada tahun 2021–2022, terjadi penurunan realisasi pembayaran pada tahun 2023 akibat kebijakan yang lebih terbatas dan masalah data kendaraan yang tidak ter-update melalui proses balik nama. Dari aspek integrasi, koordinasi dan sosialisasi dengan instansi teknis dan masyarakat telah dilakukan namun belum optimal dan konsisten. Sedangkan dari aspek adaptasi, belum tersedia mekanisme operasional baku atau Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga pengelolaan pemungutan pajak masih menghadapi kendala teknis maupun non-teknis. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan pada sistem data kendaraan, penguatan koordinasi lintas instansi, peningkatan sosialisasi kepada wajib pajak, dan penyusunan SOP yang jelas untuk mendukung efektivitas program di masa mendatang.

### PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengelolaan pajak daerah memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan otonomi daerah. Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat digunakan untuk membiayai pelaksanaan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Oleh karena itu, pemungutan pajak daerah yang optimal harus diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepada para wajib pajak.

Sebagai bagian dari upaya pembangunan nasional yang berorientasi pada pemerataan kesejahteraan, pemerintah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola perekonomian masing-masing wilayah. Hal ini menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. Salah satu bentuk pelaksanaannya adalah melalui pengelolaan pajak daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Berdasarkan kewenangannya, pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi dua: pajak pusat yang dikelola oleh pemerintah pusat, dan pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah

provinsi maupun kabupaten/kota. Pajak daerah menjadi faktor penting dalam mendukung pembangunan daerah di samping sumber daya alam, sumber daya manusia, dan potensi lainnya. Pemerintah daerah dituntut untuk mengelola pajak daerah secara efektif guna meningkatkan PAD.

Dalam menghitung pajak, diperlukan dua unsur utama, yakni dasar pengenaan pajak dan tarif yang digunakan. Tarif tersebut dapat berbentuk tarif tetap, proporsional, progresif, maupun regresif. Untuk meningkatkan penerimaan daerah, dibutuhkan manajemen pajak yang efektif, penyederhanaan birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta keleluasaan bagi daerah dalam menggali potensi pajak yang ada.

Salah satu potensi pajak yang signifikan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang dipungut atas dasar kepemilikan atau penguasaan kendaraan. Objek pajaknya adalah kendaraan bermotor, sementara subjek pajaknya adalah orang pribadi atau badan sebagai pemilik kendaraan tersebut. Mengingat tingginya jumlah kendaraan di masyarakat, PKB menjadi kontributor terbesar dalam penerimaan pajak daerah.

Sebagai bentuk penguatan regulasi, Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang memberikan landasan hukum dalam pelaksanaan pemungutan pajak di daerah. Selain itu, guna mengoptimalkan penerimaan PKB dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah juga menerapkan program penghapusan sanksi administrasi/denda bagi penunggak pajak.

Program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Tengah dilaksanakan melalui Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2022 dan diperbarui dengan Keputusan Gubernur Nomor 900.1.13.13/443/BAPENDA-G.ST/2023. Tujuannya adalah untuk meringankan beban masyarakat, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, memperbaiki tertib administrasi, serta mengurangi piutang pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan program ini melibatkan tiga instansi utama, yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Kepolisian Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja, melalui sistem pelayanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang tersebar di seluruh wilayah Sulawesi Tengah. Di Kabupaten Morowali Utara, program ini dilaksanakan oleh UPT SAMSAT Wilayah XII.

Data dari Bapenda menunjukkan bahwa pada tahun 2023, penerimaan terbesar dari sektor pajak daerah berasal dari PKB, dengan realisasi sebesar Rp 342.141.827.744,00. Namun demikian, data juga menunjukkan bahwa masih terdapat tunggakan PKB, yakni sebanyak 5.908-unit pada tahun 2023, dan 1.026-unit pada tahun 2024 (data per 1 Januari 2025, sumber: Samsat Morowali Utara). Ini menunjukkan bahwa program penghapusan denda belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat, yang berpengaruh terhadap pendapatan daerah.

Efektivitas pelaksanaan program tersebut perlu dianalisis secara mendalam. Dalam konteks ini, konsep efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan program tercapai. Duncan (dalam Steers, 1985) menyebut tiga indikator efektivitas: Pencapaian Tujuan (apakah hasil sesuai dengan target), Integrasi (terlaksananya sosialisasi dan koordinasi kebijakan), dan Adaptasi (kemampuan penyesuaian terhadap lingkungan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat).

Mengingat pentingnya program ini dalam mendorong kepatuhan pajak dan meningkatkan PAD, serta adanya kendala dalam implementasinya, maka peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih lanjut dalam bentuk penelitian berjudul: "Efektivitas Pelaksanaan Program Penghapusan Sanksi Administrasi Denda Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Morowali Utara."

## KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Efektivitas

Efektivitas pada dasarnya diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Robbins (dalam Indrawijaya, 2010) memaknai efektivitas sebagai pencapaian tujuan organisasi baik jangka pendek maupun jangka panjang. Sementara Siagian

menekankan efektivitas sebagai penyelesaian pekerjaan tepat waktu dengan cara yang baik dan biaya yang efisien.

Sharma (dalam Tangkilisan, 2005) menyebut ukuran efektivitas meliputi produktivitas (output), kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan, dan minimnya konflik internal. Siagian (2013) merinci empat unsur penting: penetapan sumber daya, kualitas dan kuantitas produk atau jasa, batas waktu yang jelas, dan prosedur pelaksanaan yang tepat.

Makmur (2011) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat melalui beberapa indikator utama. Ketepatan waktu menunjukkan pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal yang ditetapkan. Ketepatan biaya menekankan penggunaan anggaran secara efisien tanpa kelebihan atau kekurangan. Ketepatan pengukuran memastikan hasil sesuai standar yang telah ditetapkan. Ketepatan pilihan menggambarkan kemampuan mengambil keputusan terbaik melalui proses pertimbangan yang matang. Ketepatan berpikir mencerminkan cara berpikir logis dan sistematis dalam memecahkan masalah. Ketepatan perintah menekankan pentingnya instruksi yang jelas dan mudah dipahami. Ketepatan tujuan memastikan penetapan sasaran yang realistis dan terukur, sedangkan ketepatan sasaran mengarah pada penentuan target yang tepat sesuai kebutuhan organisasi.

Steers (1985) menyarankan melihat efektivitas dari tiga konsep: optimasi tujuan, perspektif sistem, dan perilaku manusia dalam organisasi. Kriterianya meliputi adaptabilitas, produktivitas, keberhasilan pencapaian program, komunikasi terbuka, dan pengembangan program.

Campbell (dalam Steers, 1985) menambahkan kriteria seperti kualitas, produktivitas, kesiagaan, efisiensi, pertumbuhan, stabilitas, absensi (kemangkiran), kecelakaan kerja, semangat kerja, motivasi, penerimaan tujuan organisasi, dan penilaian pihak luar.

Menurut Duncan (dalam Steers, 1985), ukuran efektivitas dapat diringkas dalam tiga aspek utama:

1. Pencapaian Tujuan – sejauh mana organisasi mencapai sasaran yang konkret dalam waktu tertentu.
2. Integrasi – kemampuan organisasi membangun konsensus dan komunikasi internal maupun eksternal.
3. Adaptasi – kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan.

Dalam penelitian ini, ukuran efektivitas yang digunakan adalah teori Duncan, karena dianggap paling relevan untuk menganalisis beberapa aspek yang muncul secara spesifik.

### **Pengertian Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Soemitro dalam Mardiasmo, 2014).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mendefinisikan pajak daerah sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang dipungut berdasarkan undang-undang, yang hasilnya digunakan untuk keperluan daerah demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki fungsi penting sebagai sumber penerimaan negara maupun daerah untuk membiayai pembangunan. Di Sulawesi Tengah, pengaturan pajak daerah diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak daerah terbagi menjadi pajak provinsi (misalnya pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok) serta pajak kabupaten/kota.

Menurut Wahyutomo (1994), pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, yang juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan untuk mendorong atau menghambat aktivitas tertentu. Meliala dan Oetomo (2008) menekankan bahwa pajak adalah perwujudan pengabdian dan peran serta rakyat untuk membiayai negara dan pembangunan nasional.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan metodologi kualitatif. Tujuan utamanya adalah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai signifikansi dan perkembangan berbagai aspek yang berkaitan dengan efektivitas program penghapusan denda pajak pada Unit Pelaksana Teknis Samsat Morowali Utara.

Menurut Silalahi (2009), penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu keadaan, konteks sosial, atau hubungan tertentu. Penelitian deskriptif berupaya menyajikan gambaran yang metodis, realistis, dan akurat mengenai fenomena, karakteristik, kondisi, atau kejadian dalam bidang tertentu.

Selain itu, Moleong (2010), mengutip Bogdan dan Taylor, menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Moleong (2010) juga menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh partisipan penelitian, termasuk perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, melalui metode deskriptif yang mengandalkan ekspresi verbal dan bahasa.

Pemilihan metode deskriptif kualitatif didasarkan pada pertimbangan relevansi dengan materi penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu untuk menggambarkan secara objektif seluruh rangkaian fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengkaji secara mendalam pelaksanaan program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor, atau yang dikenal dengan istilah pemutihan denda, di Kantor Samsat Morowali Utara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah merupakan pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia di wilayah Provinsi Sulawesi Tengah. Dibentuk pada tahun 1995, Polda Sulawesi Tengah saat ini dipimpin oleh Irjen. Pol. Dr. Agus Nugroho, S.I.K., S.H., M.H.

Sejarah pembentukan Polda Sulawesi Tengah bermula dari pemisahan unsur Kepolisian Daerah Sulawesi Utara dan Tengah (Polda Sulutteng). Seiring terbentuknya Provinsi Sulawesi Tengah pada tahun 1964, dibentuklah Komando Resor Angkatan Kepolisian (Korak) yang membawahi Komando Resor (Kores) di beberapa kabupaten seperti Donggala, Poso, Banggai, dan Buol Tolitoli. Pada tahun 1971 nama ini berubah menjadi Komando Antar Resor (Komtarres), lalu menjadi Kepolisian Wilayah 152 (Kowil) pada 1972. Sejak 1982, namanya menjadi Kepolisian Wilayah (Polwil). Akhirnya, pada 29 Maret 1995, statusnya ditingkatkan menjadi Kepolisian Daerah (Polda) yang berdiri terpisah dari Polda Sulawesi Utara, diresmikan langsung oleh Kapolri Jenderal Pol. Banurusman.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kepolisian Resor Kabupaten Morowali Utara. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Morowali, yang disahkan melalui sidang paripurna DPR RI pada 15 Mei 2013. Secara geografis, Morowali Utara terletak pada 1°31'–3°04' LS dan 121°02'–123°15' BT, dengan topografi beragam dari pesisir hingga pegunungan dengan ketinggian 0–2.500 mdpl.

Kantor Polres Morowali Utara awalnya berlokasi di Desa Korowou, Kecamatan Lembo (wilayah pemekaran dari Kabupaten Poso). Saat ini, Polres Morowali telah pindah ke Bungku—ibukota Kabupaten Morowali—yang diresmikan pada 16 Januari 2020 sebagai pusat aktivitas kabupaten.

### Pembahasan Penelitian

Pemerintah berupaya memastikan pungutan pusat (pajak, bea, dan cukai) tidak tumpang tindih dengan pungutan pajak daerah. Hal ini diatur agar tidak terjadi duplikasi pungutan yang dapat menghambat kegiatan ekonomi. Peraturan pajak dan retribusi daerah telah menegaskan

bahwa objek pajak daerah tidak boleh sama dengan objek pajak pusat. Pemerintah daerah hanya boleh memungut jenis pajak atau retribusi yang ditetapkan dalam undang-undang.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 51 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penghapusan Sanksi Administrasi Berupa Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Seterusnya, pemerintah daerah memberikan keringanan kepada masyarakat untuk mendorong pembayaran pajak. Ini termasuk pembebasan tunggakan, penghapusan denda, dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor. Tujuannya adalah menarik minat wajib pajak agar lebih taat dalam membayar pajak daerah, khususnya yang dikelola oleh Kantor SAMSAT Morowali Utara.

Penerimaan pajak kendaraan bermotor di Morowali Utara dipengaruhi oleh jumlah kendaraan di wilayah tersebut. Peningkatan jumlah kendaraan setiap tahun seharusnya berdampak pada naiknya penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menilai efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan membandingkan realisasi penerimaan dengan target yang ditetapkan setiap tahun. Penilaian efektivitas dilakukan dengan menggunakan tiga indikator menurut Duncan dalam Steers (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi), dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Pencapaian Tujuan**

Hasil observasi menunjukkan bahwa perhitungan data tunggakan pajak oleh Samsat Morowali Utara melalui Bapenda Provinsi Sulawesi Tengah belum berjalan efektif. Banyak kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, masih menunggak pajak. Salah satu penyebabnya adalah data identitas pemilik yang tidak sesuai akibat perpindahan kepemilikan tanpa proses balik nama. Misalnya, kendaraan yang telah berpindah tangan hingga 1–3 kali tetapi tidak balik nama sehingga sulit dilacak saat penagihan melalui telepon.

Data juga menunjukkan program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor berjalan baik pada 2021 dan 2022. Namun pada 2023, realisasi menurun drastis karena program saat itu hanya berlaku untuk bea balik nama dan tarif progresif, tanpa penghapusan denda. Hal ini menunjukkan bahwa banyak wajib pajak hanya membayar ketika ada program keringanan denda. Dengan demikian, dari aspek volume pembayaran pajak kendaraan bermotor, pencapaian tujuan dapat dikatakan belum efektif.

### **2. Integrasi**

Dalam pengelolaan pemungutan pajak kendaraan bermotor, Samsat Morowali Utara bekerja sama dengan beberapa pemangku kepentingan seperti Badan Pendapatan Provinsi, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Koordinasi teknis dan komunikasi intensif juga dilakukan dengan para wajib pajak.

Peneliti memfokuskan analisis integrasi pada dua aspek: (1) kemampuan koordinasi dengan instansi teknis, dan (2) kemampuan sosialisasi kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan kebijakan Gubernur tentang penghapusan denda berjalan efektif, koordinasi internal dan eksternal belum konsisten dan simultan. Belum ada kerangka sistem yang memadai untuk memastikan koordinasi berjalan optimal.

### **3. Adaptasi**

Adaptasi menunjukkan kemampuan UPTB Wilayah XII Morowali Utara untuk merespons kebutuhan organisasi dan perubahan lingkungan. Penilaian adaptasi dilakukan dengan melihat penerapan mekanisme penatausahaan balik nama kendaraan bermotor agar efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Program pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor membutuhkan sistem yang adaptif untuk menghadapi berbagai masalah teknis dan non-teknis. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan program penghapusan denda dan pembebasan bea balik nama di Samsat Morowali Utara belum memiliki desain mekanisme operasional yang baku. Standar

Operasional Prosedur (SOP) teknis yang mengatur alur kegiatan, baik administratif maupun lapangan, belum tersedia.

Ketiadaan SOP berdampak pada efektivitas pengelolaan pemungutan pajak karena tidak ada standar yang mengikat semua aparat yang terlibat. Dengan demikian, dari sisi adaptasi, mekanisme pemungutan pajak kendaraan bermotor belum berjalan efektif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelaksanaan program penghapusan sanksi administrasi denda pajak kendaraan bermotor pada Samsat Morowali Utara, dapat disimpulkan bahwa program tersebut belum berjalan sepenuhnya efektif. Dari aspek pencapaian tujuan, program penghapusan denda sempat efektif pada 2021–2022, tetapi mengalami penurunan signifikan pada 2023 karena kebijakan keringanan yang lebih terbatas. Banyak kendaraan masih menunggak pajak akibat masalah data kepemilikan yang tidak diperbarui melalui balik nama. Dari aspek integrasi, koordinasi dan sosialisasi dengan instansi teknis serta wajib pajak memang dilakukan, tetapi belum berjalan secara konsisten dan sistematis. Sinergi lintas lembaga dan upaya sosialisasi masih perlu diperkuat agar kebijakan dapat diimplementasikan lebih optimal. Dari aspek adaptasi, pengelolaan program masih menghadapi tantangan serius karena belum memiliki mekanisme operasional yang baku dan standar prosedur (SOP) yang jelas. Kesiapan sumber daya aparatur dan sistem penunjang belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan program yang efektif. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan efektivitas program penghapusan denda pajak kendaraan bermotor di Samsat Morowali Utara diperlukan perbaikan pada aspek data kepemilikan kendaraan, penguatan koordinasi lintas instansi, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penyusunan SOP yang jelas dan implementatif.

## REFERENSI

- Indrawijaya, A. I. (2010). *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama.
- Makmur, 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama.
- Mardiasmo, M. (2014). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Meliala, T. S., & Oetomo, F. W. (2008). *Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Semesta Media.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130.
- Siagian, S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Gramedia Widiasarana.
- Wahyutomo, I. (1994). *Pajak*. UPP AMP YKPN.