Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Di Uptd Samsat Tomohon

*Jurnal Administrativus Vol 3 No 1, E-ISSN 3026-3018*

*© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved*  *ISSN*

Ferren Manorek**1\*,** Itje Pangkey**2,**Devie S. R. Siwij **3**

a prodi illmu administrasi negara, universitas negeri manado

b prodi illmu administrasi negara, universitas negeri manado

1 verremanorek@gmail.com\*; 2tjepangkey@unima.ac.id ; deviesiwij@unima.ac.id

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I N F O A R T I K E L |  | A B S T R A C T |
| ***Key word:***  Effectiveness,  Performance,  Improvement  Accepted: 3 Januari 2025  Revised : 15 Januari 2025  Published: 31 Januari  2025 |  | This research aims to find out about the effectiveness of employee performance at UPTD Samsat Tomohon in increasing motor vehicle tax revenue. This research uses a subjective methodology, with a strategy of collecting information through perception, meetings and documentation. The information obtained is investigated subjectively and expressively. This research is based on the phenomenon of the lack of effective performance of employees, which causes inconsistent motor vehicle tax revenues at UPTD Samsat Tomohon. This can be seen from the annual target and realization data for 2023 which shows that only in January the realization of motor vehicle tax revenues can be achieved. past the target, This research uses a qualitative descriptive method. Data was obtained from interviews, data sources were obtained from documents and informants. The research informants were the leadership of UPTD Samsat Tomohon and several employees who were ASN and THL. Data analysis was carried out using interactive analysis techniques which included data collection, data presentation, data reduction and decision making.  The results of the research conclude that: 1) the effectiveness of employee performance at the Tomohon Samsat UPTD is quite good but there needs to be improvement in discipline and implementation of duties. 2) obstacles that affect the effectiveness of employee performance, namely absenteeism, indiscipline and technical problems. |
|  |
|  |
|  |  | INTISARI |
| **Kata kunci:**  Efektifitas,  Kinerja,  peningkatan |  | . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang efektifitas kinerja pegawai di UPTD samsat tomohon dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metodologi subjektif, dengan strategi pengumpulan informasi melalui persepsi, rapat, dan dokumentasi. Informasi yang didapat diselidiki secara subjektif secara ekspresif. Penelitian ini dilandasi adanya fenomena tentang kurang efektifnya kinerja dari pegawai sehingga menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTD samsat tomohon yang tidak konsisten, hal ini dapat dilihat dari data target dan realisasi tahunan tahun 2023 yang menunjukan bahwa hanya pada bulan januari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat melewati target.  Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data didapatkan wawancara dengan terkait, dokumen dan informa yaitu karyawan UPTD samsat tomohon dan beberapa pegawai yang merupakan ASN dan THL.  Kesimpulannya adalah :1) efektifitas kinerja pegawai di UPTD samsat tomohon cukup baik namun perlu adanya peingkatan dalam kedisiplinan dan pelaksanaan tugas. 2) hambatan yang mempengaruhi efektifitas kinerja |
|  |  |

**I. Pendahuluan**

Pemerintahan di indonesia sudah lama menerapkan sistem otonomi daerah dimana masing-masing daerah di

indonesia diberi kebebasan untuk menjalankan pemerintahannya masing masing sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Tujuan diberlakukannya sistem ini adalah agar terjadi peningkatan pelayanan kepada seluruh masyarakat, hal ini akan berdampak pula pada meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Sistem otonomi daerah mulai diberlakukan oleh pemerintah pusat pada tahun 1999. Pada masa itu, masing-masing daerah berkesempatan untuk berkreasi dan berinovasi dalam membangun daerahnya dan mengsejahterakan rakyat.

Sistem otonomi daerah mewajibkan tiap daerah tidak bergantung pada dana dari pemerintah pusat dalam penganggaran daerah. Dalam hal ini pajak menjadi salah satu andalan pedapatan dari pemerintah di masing-masing daerah. Tiap daerah berhak untuk mengatur ketentuan perpajakannya sendiri dengan peraturan daerah (Perda) tetapi tetap mengacu pada undang-undang sebagai pedoman agar penerimaan pajak dapat dioptimalkan.

Salah satu dasar bagi pemerintah daerah dalam menggali potensi pajak di daerahnya yaitu UU No. 28 tahun 2009, tentang pembagian jenis pajak yang di pungut baik oleh provinsi atau kabupaten/kota. UU ini membuat setiap daerah berupaya memaksimalkan sektor pajaknya, salah satunya adalah pajak kendaraan bemotor (PKB).

Pada tahun 2012 provinsi sulawesi utara menerapkan tarif progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor yang didasarkan pada peraturan daerah Nomor 7 tahun 2011 tentang pajak daerah. Penerapan pajak kendaraan bermotor memiliki suatu kerumitan tersendiri dikarenakan pembayaran pajak melibatkan tiga institusi yaitu POLRI (kepolisian republik indonesia, BAPENDA (badan pendapatan daerah, juga bekerja sama dengan jasa reharja sehingga dibentuklah sistem administrasi menunggal satu atap (SAMSAT) hal ini betujuan untuk memudahkan masyarakat ketika akan melakukan pembayaran pajak.

Pemerintah sulawesi utara terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan mempermudah pengurusan pajak dari masyarakat dengan membentuk 15 unit sistem admnistrasi menunggal satu atap (SAMSAT) di setiap kabupatan/kota yang ada di sulawesi utara. Kota tomohon menjadi salah satu dari 15 kabupaten/kota sehingga untuk mempermudah pengumpulan pajak kendaraan bermotor maka dibentuklah UPTD samsat tomohon sesuai dengan peraturan gubernur sulawesi utara No 13 tahun 2011.

Dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTD samsat tomohon, faktor yang sangat penting untuk mendongkrak peningkatan pajak adalah efektifitas kinerja dari pegawainya. Efektifitas kinerja pegawai yang baik akan menetukan keberhasilan pencapaian target, pegawai merupakan faktor penunjang yang penting, karena menjadi salah satu unsur dan bagian dari manajemen pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, seorang pegawai mesti menunjukan keinginan serta produktivitas untuk maksimal disamping menunjukan sifat yang baik dalam kemampuan berpikir serta tindakannya supaya menciptakan kerja yang sesuai dengan keinginan pula. Kinerja dari pegawai adalah salah satu usaha untuk memastikan kemenangan dan pencapaian target karena pegawai adalah aspek yang menciptakan efektifitas serta efisiensi untuk menjalankan target dan fungsi sebuah instansi.

Dalam upaya untuk meningkatkan keberhasilan suatu organisasi atau instansi, maka upaya yang dapat atau ditempuh adalah dengan efektifitas kinerja pegawai. Efektifitas kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukan tingkat keberhasilan aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Efektifitas kinerja adalah sejauh mana kemampuan organisasi dalam menjangkau berbagai tujuan baik jangka pendek atau jangka panjang, karena itu sesuai dengan upaya pemerintah sulawesi utara untuk terus manaikan penerimaan pajak dalam hal ini untuk bisa meningkatkan pendapatan daerahlewat penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) maka efektifitas kinerja dari pegawai di UPTD samsat tomohon menjadi faktor penting dalam menunjang peningkatkan penerimaan pembayaran pajak

**II. Metode Penelitian**

Sugiyono (2003:11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif, teori diartikan sebagi paradigma. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah, proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah

20

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Yaitu suatu analisis yang memberi gambaran tentang fenomena yang terjadi terjadi, peneliti kemudian melaksanakan analisa dan kemudian merumuskan hasil dar analisa tersebut danmemberikan gambaran dari manfaat serta kualitasnya sebagai suatu hasil ahir dari analisa. Sumber data adalah data primer yaitu semua data yang didapatkan dari keterangana atau kata-kata yang diucapkan secara lisan dari informan dalam penelitian ini. Dan sumber daya sekunder yaitu dokumen atau arsip-arsip yang menyimpan data. Tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Proses analisis data dalam penelitian ini dimuai dengan proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. peneliti memberikan gambaran dengan secara cermat tentang fenomena yang terjadi mengenai efektifitas kinerja pegawai di UPTD samsat tomohon dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

**III. Hasil dan Pembahasan**

Dalam usaha penaikan pajak kendaraan bermotor di kota tomohon, UPTD samsat tomohon menerapkan beberapa program yang diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak yaitu

A. Program keringanan pajak

Program keringanan pajak ini merupakan suatu bentuk kebijakan dari kepala daerah sulawesi utara diakibatkan dampak dari pandemi covid-19 yang berpengaruh besar terhadap perekonomian global dan juga mempengaruhi sektor pajak kendaraan bermotor. Program ini bertujuan untuk mengurangi beban pajak yang harus dibayar masyarakat sulawesi utara. yaitu dengan memberikeringanan dan hal pengurangan nominal pajak, penghapusan denda serta gratis untuk biaya balik nama kendaraan..

Untuk dapat memperoleh program keringan ini, wajib pajak harus memenuhi beberapa formulir beberapa formulir yang harus dilampirkan yaitu

• Fotocopy KTP pemilik;

• Fotocopy STNK

• Fotocopy SKPD (notice pajak)

• Fotocpy BPKB

• Kwitansi jual beli kendaraan untuk proses balik nama;

Program keringana ini biasanya akan diberlakukan menjelang hari-hari nasional dan juga hari raya dalam rangka untuk pemulihan ekonomi masyarakat di sulawesi utara, selain itu program ini juga untuk memenuhi target pendapatan yang telah di tetapkan.

Penerapan program keringanan pajak ini biasanya dilaksanakan menjelang hari-hari raya atau hari nasional. Penerapan program ini terbukti berhasil meningkatkan meningkatkan penerimaan pajak melebihi target harian dan dan juga program ini efektiif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat wajib pajak

Temuan hasil penelitian disimpulkan bahwa setiap masyarakat sangat antusias akan penerapan program ini, sebelumnya banyak wajib pajak yang enggan untuk membayar pajak dikarenakan telah menunggak pajak hingga beberapa tahun dan mereka khawatir total pajak dan denda yang harus dibayarjadi sangat besar. Program keringanan pajak ini memberikan keringanan hingga 60% dari total pajak yang harus dibayarkan, tentunya disesuaikan dengan tahun pembuatan kendaraan.

Kendala dalam program ini adalah banyak masyarakat yang kesulitan untuk memenuhi berkas-berkas yang menjadi persyaratan umumnya dikarenakan kelengkapan surat kendaraan atau hilang sedangkan kendala bagi samsat adalah sistem komputer yang mengalami gangguan dan menyebabkan keterlambatan.

B. Sosialisasi, labeling dan penelusuran penunggak pajak

Tujuan dilakukannya kegiatan-kegiatan ini adalah untuk menigkatkan kesadaran masyarakat wajib pajak akan pentingnya membayar pajak kendaraannya.

Kegiatan sosialisasi dilaksanakan pegawai baik itu ASN atau THL.

Sosialisasi dilakukan untuk menghimbau masyarakat agar melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Sosialisasi ini juga untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang progran keringanan dan penghapusan denda pajak.

Sosialisasi ini dilaksanakan dengan melakukan pembagian brosur kepada masyarakat, melalui brosur yang dibagikan itu diinformasikan tentang keringanan PKB, pembebasan denda PKB serta keringanan BBNKB, keringanan pajak progresif dan diskon PKB. Kegiatan dimaksudkan supaya masyarakat bisa memanfaatkan proram keringanan guna menghindari penghapusan data kendaraan bermotor bagi yang menunggak pajak kendaraan .

21

menurut Undang-ndang Nomor 22 tahun 2009 pasal 74, tentang lalu lintas dan angkutan jalan serta menjelaskan implementasi penghapusan data kendaraan dilakukan apabila kendaraan tidak melakukan perpanjangan STNK sekurang-kurangnya dua tahun setelah habis masa berlaku STNK.

Labeling dan penelusuran penunggak pajak dimaksudkan untuk mengingatkan masyarakat wajib pajak agar segera membayar pajak kendaraannya. Program ini dilaksanakan di seluruh samsat di sulawesi utara supaya dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Labeling adalah kegiatan dimana pegawai turun ke lapangan baik di pasar-pasar, perkantoran, terminal, pusat perbelanjaan atau di daerah pusat keramaian. Pegawai akan melakukan pengecekan kendaraan yang belum membayar pajak menggunakan aplikasi khusus salam aplikasi tersebut akan terteraa total tagihan tunggakan pajak beserta dengan dendanya. Apabila lewat hasil pengecekan di aplikasi diketahui bahwa pemililk kendaraan tersebut belum membayar pajak maka pegawai akan menempelkan stiker yang menghimbau kepada pemilik kendaraan supaya segera membayar pajak.

Tujuan dilaksanakannya ketiga program ini adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan cara mengingatkan dan juga menginformasikan. Berdasarkan temuan peneliti, pelaksanaan ketiga program ini sudah sangat baik karena dalam pelaksanaannya setiap pegawai telah memilki taget masing-masing dan harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Program sosialisasi menjadi program yang paling efektif karena setiap disalurkan langsung kepada masyarakat wajib pajak contohnya seperti sosialisasi keringanan pajak dan penggunaan aplikasi timsalut. Sedangkan berdasarkan temuan peneliti, program labeling kurang efektif karena berdasarkan data yang diperoleh, setiap kendaraan yang ditempeli stiker sebagai penunggak pajak masih belum membayar pajak kendaraannya. program penelusuran dinilai peneliti cukup efektif,peneliti mencoba langsung turun ke lapangan bersama pegawai untuk melihat langsung pelaksaannya dan dari 10 target penelusuran ada 6 wajib pajak yang membayar pajak pada hari itu juga.

Pada bagian ini dapat disampaikan ucapan terimakasih kepada institusi, pakar atau badan lain yang berperan penting dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan.

**IV.Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap usaha yang dilakukan UPTD samsat tomohon dalam menunjang peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan program-program yang dilaksanakan dapat diambil kesimpulan:

1. Efektifitaa kinerja pegawai di UPTD samsat tomohon bisa meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan hasil pembahasan, pegawai di samsat tomohon mampu menjalankan program program secara efektif dibuktikan dengan kenaikan pajak kendaraan .

2. Program sosialisasi, labeling dan penelusuran penunggak pajak yang bertujuan meningkatkan kesadaran wajib pajak dapat dilaksanana dengan baik namun program labeling dinilai kurang efektif sehingga perlu adanya inovasi supaya program ini dapat dimaksimalkan.

REFERENSI

1. . Raharjo Punto, Konsep Efektivitas, Jurnal yang Dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014, hal. 23.
2. John Ivancevich, dkk, Perilaku dan Manajemen Organisasi, Jakarta: Erlangga, 2016, hal.23.
3. M. Zikri Arifin - Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum
4. Ma’ruf Abdullah, Manajemen Bisnis Syariah, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2014, hal. 259.
5. Jumalia Mannayong dan Raimurti Djafar/Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 2 (2018)/ 77‐88
6. Sudarmoto, 2015 kinerja dan pengembangan kompetensi SDM teori, dimensi pengukuran dan implementsi dalam organisasi, yogyakarta :pustaka pelajar
7. 15 No. 03 Tahun 2015
8. Fahmi, Irham, 2011, Manajemen Kinerja Teori Dan Aplikasinya, Bandung : Alfabeta
9. Hasibuan Melayu S.P, 2001, manajemen kinerja. (wikipedia 2017) pengertian kinerja

22

1. Sudarmoto, 2015 kinerja dan pengembangan kompetensi SDM teori, dimensi pengukuran dan implementsi dalam organisasi, yogyakarta :pustaka pelajar
2. Sugiyono, 2012, memahami penelitian kualitatif, bandung: alfabeta
3. Sutopo . 2002. Metode penelitian kualitatif. Surakarta :UNS Press
4. https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/9435
5. https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/download/10542/5622/42026
6. <https://jurnal.itscience.org/index.php/digitech/article/view/3919/3080>

23