

The Evaluation Of The Door To Door Collection Program For Motor Vehicle Tax Arrears In Banten Province During The Covid-19 Pandemic

Iwan Hermawan¹, Rita Myrna², Heru Nurasa³ and Nina Karlina⁴

^{1,2,3,4}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,
Padjadjaran University

iwan1176.ih@gmail.com¹; rita.myrna@unpad.ac.id²; heru.nurasa@unpad.ac.id³; nina.karlina@unpad.ac.id⁴;

ABSTRACT

Tax revenue from the Motor Vehicle Tax sector in Banten Province continues to increase from year to year and is the dominant sector of local revenue. This revenue should still be optimized because there are still many arrears or delays in paying motor vehicle taxes, especially in 2020 there is a COVID-19 pandemic which has an impact on people's purchasing power, including the purchase of motorized vehicles and payment of motor vehicle tax (PKB) as well as on The SAMSAT service sector was closed and restricted. After all, it was affected by the COVID-19 prevention program through the Governor of Banten Decree Number 443/Kep.114-Huk/2020 concerning the Determination of the Extraordinary Events of Corona Disease 2019 (COVID-19) in the Banten Province. Thus, a special program is needed to collect these arrears, for this reason, this study will discuss in more depth the evaluation of the door to door collection program for motor vehicle tax arrears in Banten Province during the COVID-19 pandemic using the CIIP evaluation model from Stufflebeam including context evaluation, input evaluation, process evaluation and product evaluation. This study uses a descriptive qualitative approach. Collecting data in this study using interviews, observations and documents.

Keywords: *Motor Vehicle Tax; Door To Door Billing Program; COVID-19 Pandemic*

PENDAHULUAN

Pemerintah bisa memutuskan apakah perlu atau tidak mengambil suatu keputusan berkaitan dengan beberapa hal (kebijakan publik) dimana prosesnya tidak berakhir pada implementasi kebijakan saja, tapi juga harus ada upaya yang dilakukan yang bisa membuat kebijakan publik menjadi lebih baik, sehingga pembuatan suatu program adalah proses yang kontinyu. Misalkan melakukan suatu evaluasi terhadap pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan, terutama kebijakan terkait pajak daerah yang mencerminkan kemandirian suatu daerah.

Pajak adalah penggerak roda pemerintahan. Dari sanalah salah satu sumber pemasukan utama pemerintahan. Oleh karenanya, memastikan pengelolaannya tetap berjalan dengan baik menjadi pekerjaan rumah yang besar bagi penanggung jawabnya. Penunggakan pajak menjadi persoalan yang amat besar bagi pemerintahan. Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah dalam memastikan tidak adanya penunggakan.

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Bab II bagian kesatu pasal 2, bahwa Pajak Daerah yang merupakan kewenangan provinsi terdiri dari :

- a) Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Baru (BBNKB)
- b) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- c) Pajak Air Permukaan
- d) Pajak Bahan Bakar Kendaraan (PBBKB)
- e) Pajak Rokok

Pajak-pajak daerah yang dimaksud pada pasal 2 tersebut adalah pajak yang pengelolaannya dilakukan oleh Provinsi baik langsung maupun tidak langsung dan berbagi hasil dengan Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana di atur dalam UU No. 28 Tahun 2009, Bab III Bagi Hasil Pajak Provinsi Pasal 94. Lembaga atau Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 di Provinsi Banten adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sektor pajak yang menjadi andalan pendapatan, tentunya harus bisa dioptimalkan potensi dari sektor tersebut, sehingga akan tercapai optimalisasi pendapatan daerah sebagai tulang punggung dalam pelaksanaan program program kegiatan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dimana ketersediaan biaya dengan program pembangunan harus berjalan tegak lurus hubungan antara Pendapatan Asli Daerah (Pemasukan) untuk ketersediaan biaya/dana dengan program-program pembangunan (Pengeluaran) merupakan suatu hubungan logis yang tidak dapat terpisahkan.

Dalam rangka menjalankan Tugas dan Fungsinya dalam sektor penerimaan Pajak Daerah Provinsi, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten (Bapenda) telah membentuk Unit-Unit Pelaksana Teknis dibidang pelayanan Pajak yaitu UPTD PPD (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelola Pendapatan Daerah) Bapenda yang berjumlah 12 dan tersebar di semua Kabupaten/Kota, bahkan di beberapa Kabupaten/Kota terdapat lebih dari satu Kantor UPTD PPD Bapenda atau yang dikenal juga dengan SAMSAT. Hal ini bertujuan untuk lebih mendekatkan dan memudahkan pelayanan khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ataupun Pajak lainnya yang menjadi kewenangan Provinsi kepada masyarakat sesuai dengan karakteristik daerah dan masyarakatnya.

Dalam mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten melakukan berbagai inovasi yaitu bekerjasama dengan pihak Kepolisian dan Jasa Raharja karena unsur Samat terdiri dari Bapenda, Kepolisian dan Jasa Raharja, sehingga tanpa ada koordinasi dan kerjasama diantara ketiga unsur tersebut pelayanan tidak akan bisa dilakukan. Salah satu bentuk inovasi dari aspek optimalisasi pendapatan adalah kegiatan intensifikasi Pajak Daerah, yang dijabarkan melalui program :

- 1) Kebijakan dibidang perpajakan:
- 2) Bebas sanksi administrasi/denda Pajak Kendaraan Bermotor;
- 3) Bebas Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor kedua
- 4) Bebas Tarif Progresif
- 5) Pembayaran melalui E-Samsat
- 6) Program Intensifikasi Pajak Daerah

- 7) Sosialisai dan Desiminasi Pajak Daerah
- 8) Razia Kendaraan Bermotor
- 9) Samsat Keliling
- 10) Pendataan Tunggakan
- 11) Penagihan *door to door*

Provinsi Banten merupakan daerah yang memiliki tingkat kemandirian yang tinggi (60,4%) yang terus meningkat setiap tahunnya terhadap pembiayaan otonom, daerah, hal ini terjadi karena kemampuan pendapatan dari sektor pendapatan daerah yang tinggi sesuai dengan potensi yang dimiliki, namun demikian masih banyak potensi-potensi yang bisa dioptimalkan khususnya dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor berupa tunggakan tunggakan wajib pajak (WP) yang tentunya apabila para wajib pajak ini membayar kewajibannya maka akan berdampak positif terhadap realisasi pendapatan asli daerah, dan akan berdampak pada prosentasi kemandirian keuangan daerah yang lebih tinggi lagi, sehingga akan lebih memperlancar program pembagian daerah Provinsi Banten. Sementara, pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2018-2020 dapat dilihat pada Tabel 1. dibawah ini:

Tabel 1. Pendapatan sektor Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2018-2020

NO.	JENIS KENDARAAN	POTENSI KENDARAAN			TUNGGAKAN KENDARAAN		
		UNIT	Rp	%	UNIT	Rp	%
1	SEDAN	64.910	186.729.480.150	1,24	25.727	45.826.070.150	1,15
2	JEEP	59.005	308.903.088.400	1,13	12.150	45.838.710.300	0,54
3	MINIBUS	649.318	1.516.560.401.700	12,41	140.780	254.522.409.300	6,27
4	MICROBUS	5.536	10.563.245.400	0,11	1.534	1.855.632.000	0,07
5	BUS	2.441	4.944.609.700	0,05	874	1.385.098.400	0,04
6	PICKUP	104.449	137.066.887.250	2,00	36.399	40.263.319.450	1,62
7	LIGHT TRUCK	57.012	162.239.489.750	1,99	13.402	28.560.581.250	0,60
8	TRUCK	16.836	74.467.532.500	0,32	4.242	17.498.378.000	0,19
9	ALAT BERAT	69	69.470.000	0,00	20	4.448.400	0,00
10	SEPEDA MOTOR 2	4.254.915	798.670.201.950	81,34	1.997.680	336.769.899.250	88,99
11	SEPEDA MOTOR 3	16.509	3.461.393.500	0,32	11.909	2.311.945.900	0,53
12	MOBIL R3	7	1.692.800	0,00	0	0	0,00
TOTAL		5.231.007	3.203.697.467.100	100	2.244.717	774.836.492.400	100

Sumber : Bapenda Provinsi Banten, 2021

Tabel 1. diatas tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terjadi peningkatan yang sangat signifikan, namun demikian penerimaan pendapatan dari sektor PKB masih bisa dioptimalkan dikarenakan masih banyaknya tunggakan terhadap pajak kendaraan bermotor apalagi pada tahun 2020 ini terjadi pandemi Covid-19 yang berimbas kepada kemampuan daya beli masyarakat termasuk diantaranya pembelian kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) begitu juga terhadap sektor pelayanan SAMSAT terdampak oleh program pencegahan penyebaran

COVID 19 hal ini tentunya berdampak pada peningkatan angka tunggakan PKB baik dari unit kendaraan maupun nilai pajak dimana terjadi tunggakan atau keterlambatan bayar. Hal ini sebagai dampak dari status KLB yang dikeluarkan oleh pemerintah Provinsi Banten menetapkan Status Kejadian Luar Biasa, melalui Keputusan Gubernur Banten Nomor 443/Kep.114- Huk/2020 tanggal 14 Maret 2020 tentang Penetapan Kejadian Luar Biasa Corona Disease 2019 (Covid-19) di wilayah Provinsi Banten. Pasca penetapan keputusan gubernur tersebut, provinsi Banten menerapkan berbagai upaya pencegahan dan penanganan Covid-19 khususnya di lingkungan pemerintah (salah satunya pelayanan publik dimana pelayanan di samsat ditutup dan dibatasi).

Berkaitan dengan anggaran, Provinsi Banten juga melakukan berbagai upaya penanganan dan pencegahan serta sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Lingkungan Pemerintah Daerah. Dengan semakin meningkatnya data OPD, PDP dan terkonfirmasi positif di Provinsi Banten, pemerintah daerah Provinsi Banten telah melakukan 3 (tiga) kali pergeseran anggaran untuk penanganan Covid-19 yang berjumlah sebesar Rp. 1.694.516.009.095,- yang dialokasikan untuk Penanganan Kesehatan, Jaring Pengaman Sosial dan penanganan dampak ekonomi di Provinsi Banten.

Dari data pendapatan diatas tentunya sangat berhubungan erat dengan potensi kendaraan bermotor, tunggakan dan langkah-langkah yang harus dilakukan, sehingga tercapai target dan mencapai realisasi pendapatan seperti pada tabel diatas. Sebagai gambaran hal tersebut, berikut ini bisa dilihat jumlah potensi kendaraan bermotor, tunggakan dan hal hal yang dilakukan dalam pencapaian Pendapatan tersebut:

Tabel 2. Data Potensi Kendaraan Bermotor dan Tunggakan Potensi Kendaraan Bermotor 2 Januari 2015 S/D 31 Desember 2019

Uraian	2018 (Rp)	2019 (Rp)	2020 (Rp)
PKB	2.375.364.321. 825	2.855.146.209. 550	2.726.590.125. 874
BBNKB	2.175.055.027. 400	2.365.627.074. 200	1.499.925.947. 800
Jumlah	4.550.419.349. 225	5.220.773.283. 750	4.226.516.073. 674

Sumber: Bapenda Provinsi Banten, 2021

Tabel 2. dapat dilihat bahwa potensi kendaraan sangat besar yaitu sebanyak 5.231.007 unit yang didominasi oleh kendaraan Roda 2 dan minibus, tetapi angka tunggakannya jugacukup besar yaitu sebanyak 2.244.717 unit atau kalo di prosentasekan terhadap jumlah potensi kendaraan sebesar 42,91%

Tabel 3. Data Potensi Dan Tunggakan PKB Per UPTD PPD Bapenda Per Tahun 31 Desember 2019

NO.	NAMA WILAYAH UPTD. PPD BAPENDA	POTENSI	TUNGGAKAN	PROSENT (%)
		UNIT	UNIT	
1	SERANG	255.317	114.615	44,89
2	CIKANDE	465.100	235.823	50,70
3	CILEGON	240.256	100.500	41,83
4	RANGKASBITUNG	209.952	99.147	47,22
5	MALINGPING	80.121	43.802	54,67
6	PANDEGLANG	244.601	128.567	52,56
7	BALARAJA	892.436	428.214	47,98
POLDA BANTEN		2.387.783	1.150.668	48,19
1	SERPONG	277.996	96.380	34,67
2	CIPUTAT	665.287	252.392	37,94
3	CIKOKOL	707.434	259.296	36,65
4	CILEDUG	544.970	203.135	37,27
5	KELAPA DUA	647.537	282.846	43,68
POLDA METRO JAYA		2.843.224	1.094.049	38,48
JUMLAH		5.231.007	2.244.717	42,91

Sumber: Bapenda Provinsi Banten, 2021

Tabel 3. dapat terlihat bahwa angka tunggakan sebesar 1.150.668 unit atau 48,19% tersebar di seluruh kantor samsat di wilayah Provinsi Banten dengan kecenderungan angka tunggakan di wilayah hukum Polisi Daerah (Polda) Banten lebih besar dibandingkan dengan angka tunggakan di wilayah hukum Polda Metro Jakarta.

Pendapatan Daerah dari tahun ke tahun terus meningkat, dan Sektor Pendapatan Asli Daerah di dominasi oleh pendapatan dari Pajak Kendaraan Baru (BBNKB) dan Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB), melihat potensi dan data tunggakan yang ada (antara 34 %- 54%) seharusnya Pendapatan Asli Daerah terutama dari Sektor PKB masih sangat bisa untuk ditingkatkan lagi, karena potensi pendapatan dari tunggakan sangatlah besar. Data tunggakan yang tinggi juga bisa diindikasikan bahwa angka pencapaian Pendapatan Asli Daerah masih bisa ditingkatkan, salah satu sebab mengapa angka tunggakan tinggi adalah karena selama ini program-program penagihan pajak efektif hanya pada Wajib Pajak yang mau untuk membayar pajak artinya segala fasilitas dan program penagihan bisa dimanfaatkan dan produktif bagi yang taat atau mau untuk membayar pajak. Berarti harus ada evaluasi agar program yang sudah dijalankan dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk memaksa masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor sebagai bagian dari upaya terus-menerus pemerintah dalam mengoptimalkan pendapatan.

Model evaluasi pada penelitian ini menggunakan teori dari Stufflebeam yang mengungkapkan bahwa *“the CIPP approach is based on the view that the most important purpose of evaluation is not to prove but improve”* (Stufflebeam, 2003). Konsep tersebut ditawarkan oleh Stufflebeam dengan pandangan bahwa tujuan penting evaluasi adalah bukan membuktikan tetapi untuk memperbaiki dengan membagi evaluasi menjadi empat macam, yaitu:

Context evaluation to serve planning decision, konteks evaluasi ini membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program.

Input evaluation, structuring decion, evaluasi ini menolong mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan.

Process evaluation, to serve implementing decion, evaluasi proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan sampai sejauh mana rencana telah dapat diterapkan? Begitu pertanyaan tersebut terjawab prosedur dapat dimonitor, dikontrol dan diperbaiki.

Product evaluation, to serve recycling dicion, evaluasi produk untuk menolong keputusan selanjutnya, apa hasil yang telah

dicapai? apa yang dilakukan setelah program berjalan.

Kemudian, penelitian terkait Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu melalui google scholar yang diolah melalui Vosviewer. Dataset ini diolah dengan kata kunci “Pajak Kendaraan”. Berdasarkan hasil visualisasi tersebut, ditemukan bahwa dalam rentang 10 tahun terakhir, penelitian yang terkait mengenai penagihan pajak kendaraan bermotor adalah *local revenue, Tax payment, tax compliance, property taxes, energy taxes, taxer compliance, tax law*, Pajak, tunggakan pajakan, Pajak kendaran bermotor, seksi penagihan, Samsat, Asli daerah dan lain-lain sedangkan yang menjelaskan mengenai penagihan pajak door to door tidak ada dalam 10 tahun terakhir. Penelitian terkait penagihan pajak kendaraan bermotor sendiri pernah dilakukan oleh para peneliti diantaranya (Delucchi, 2007; Delucchi & Murphy, 2008; Gnap & Konečný, 2015) dan dari beberapa artikel yang ada tentang Pajak Kendaran Bermotor (PKB) hanya sedikit sekali yang membahas tentang penagihan PKB melalui kegiatan *door to door*.

Berdasarkan hasil penelusuran tersebut, dapat diketahui bahwa kebaruan dari penelitian ini adalah penagihan door to door Pajak kendaraan bermotor. Dimana sejauh ini belum ada yang secara khusus meneliti tentang penagihan pajak dengan cara datang dari pintu ke pintu. Meneliti evaluasi dari kebijakan ini dapat memberikan sumbangsih temuan baru dalam keilmuan kebijakan publik yang dapat memberikan mengenai apakah kebijakan tersebut efektif atau tidak dalam mengatasi tunggakan-tunggakan pajak kendaraan bermotor.

METHODHOLOGY

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian *case study research* (studi kasus) dan bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini berupaya untuk mengungkapkan secara mendalam mengenai Evaluasi Pelaksanaan Program Penagihan *door to door* Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Provinsi Banten. Strauss dan Corbin dalam Basrowi menjelaskan pengertian kualitatif ialah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan

menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya, jadi penelitian kualitatif ini bisa digunakan untuk meneliti kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, gerakan sosial atau hubungan kekerabatan (Basrowi, 2008). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam rangka penelitian ini adalah sebagai berikut (Creswell, 2014): *Interviews, Observations dan Documents*.

RESULT & DISCUSSION

1. Context evaluation

a. Tujuan dan sasaran

Tujuan dari penagihan pajak secara *door to door* yaitu untuk mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak, dimana Pemerintah Provinsi Banten melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) secara *door to door* mendatangi para wajib pajak kendaraan bermotor di tempat tinggalnya. Tidak hanya mengonfirmasi wajib pajak atas kendaraan yang dimilikinya, tim Bapenda juga membawa serta mobil Samsat Keliling untuk mempermudah wajib pajak membayar kewajibannya. Sedangkan, sasaran kegiatan yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang belum melakukan pembayaran atau menunggak pajak kendaraan bermotor.

Akan tetapi, dalam kegiatan penagihan wajib pajak kendaraan bermotor masih terdapat hambatan yaitu ketika pegawai Bapenda melakukan penagihan *door to door*, seperti pernyataan salah satu staf Bapenda, mengaku lebih sering disangka sebagai debtcollector. Tidak hanya itu, sangkaan lain juga turut dialami oleh salah satu staf bagian arsip di UPT Bapenda Serang. Ketika sedang melakukan pendataan langsung atau *door to door* staf tersebut mengaku sering disangka sebagai petugas leasing kendaraan roda dua, maupun roda empat.

b. Aturan yang diberlakukan

Pelaksanaan penagihan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Banten berpedoman pada Peraturan Gubernur B a n t e n No. 12 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2019.

2. Input evaluation

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang terlibat antara lain Kepala Badan Pendapatan Daerah, Sekretaris Badan, Kepala Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Kepala Sub bidang Pendataan dan Penetapan Pajak Daerah, Kepala Sub Bidang Penerimaan dan Penagihan Pajak Daerah, petugas penagihan dan pemilik kendaraan bermotor. Selain di kantor pusat, sumber daya manusia dalam pelayanan pajak terutama pajak kendaraan bermotor ini disebar ke 12 kantor UPTD PPD Bapenda yang berada di tiap kabupaten/kota di Provinsi Banten dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut daftar daerah kabupaten/kota yang terdapat kantor UPTD PPD Bapenda (Samsat):

Tabel 4. Daftar Unit Pelayanan Teknis Daerah PPD BAPENDA

UPTD PPD	KAB/KOTA
Balaraja	Kab. Tangerang
Kelapa Dua	Kab. Tangerang
Cikokol	Kota Tangerang
Serpong	Kota Tangerang Selatan
Ciledug	Kota Tangerang Selatan
Ciputat	Kota Tangerang Selatan
Serang	Kota Serang
Cikande	Kab. Serang
Pandeglang	Kab. Pandeglang
Cilegon	Kota Cilegon
Rangkasbitung	Kab. Lebak
Malimping	Kab. Lebak
UPTD PPD	KAB/KOTA
Balaraja	Kab. Tangerang
Kelapa Dua	Kab. Tangerang
Cikokol	Kota Tangerang
Serpong	Kota Tangerang Selatan
Ciledug	Kota Tangerang Selatan
Ciputat	Kota Tangerang Selatan
Serang	Kota Serang
Cikande	Kab. Serang
Pandeglang	Kab. Pandeglang
Cilegon	Kota Cilegon
Rangkasbitung	Kab. Lebak
Malimping	Kab. Lebak

Sumber: Olahan data peneliti, 2021

b. Dana/ anggaran

Dana operasional yang disediakan untuk Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten yang bersumber dari APBD-P jumlahnya cukup besar dan mencukupi yaitu sebesar Rp. 134.372.442.523,- dan yang dibagi untuk program peningkatan pendapatan daerah yang didalamnya termasuk pelaksanaan penagihan wajib pajak kendaraan bermotor secara *door to door* adalah sejumlah Rp. 26.220.486.660,- sehingga dengan dukungan anggaran tersebut bisa mendukung sepenuhnya pengoptimalan kegiatan Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan tugas pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten dalam penagihan pajak yang didalamnya termasuk pajak kendaraan bermotor, diantaranya:

12 (dua belas) Kantor UPTD PPD yang tersebar diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Banten 48 (empat puluh delapan) Gerai Samsat yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi Banten Pelayanan Samsat Keliling, dimana setiap samsat minimal mempunyai 2 (dua) Unit Sarana mobilitas pelayanan sampling Pelayanan Samtor, pelayanan pembayaran pajak yang bisa lebih mobile dan menjangkau lebih luas wilayah dan jangkauan waktu yang lebih cepat, dimana masing-masing UPTD PPD Samsat tersedia 2 (dua) Unit Samtor

Program e-Samsat, pembayaran pajak melalui online

Untuk menarik minat masyarakat dalam melaksanakan membayar pajak, sudah digulirkan program intensifikasi pajak yang bekerjasama dengan Kepolisian, JasaRaharja dan Perbankan Koordinasi dan kerjasama antara Bapenda, Kepolisian dan Jasa Raharja yang didukung oleh Pelayanan perbankan sudah terjalin dengan baik.

3. Process evaluation

a. Prosedur/mechanisme kerja

Prosedur/mechanisme kerja dalam penagihan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Banten secara *door to door*, dimana *door to door* merupakan penelusuran yang dilakukan dari pintu ke pintu, terhadap Wajib Pajak yang belum

melakukan registrasi ulang atau yang menunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan memberikan surat peringatan keterlambatan bayar pajak kendaraan kepada Wajib Pajak, yang dilakukan lewat pendataan secara langsung ke rumah Wajib Pajak untuk menegur langsung penunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat mengikis jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pemasukan dari sektor pajak kendaraan bermotor di Provinsi Banten. Dalam penelusuran ini setiap pegawai Bapenda Provinsi Banten diberi tugas untuk melakukan penelusuran dari pintu ke pintu, dengan target setiap pegawai harus menyelesaikan pendataan ke 30 rumah penunggak dalam kurun waktu satu bulan. Tugas tersebut dilakukan diluar jam kerja, misalnya dilakukan sepulang kerja, menyisikan waktu pada jam istirahat, bisa atau pada waktu libur.

b. Koordinasi

Koordinasi dilakukan untuk lebih memaksimalkan penelusuran *door to door*, Bapenda Provinsi Banten berkerja sama dengan dengan berbagai pihak diantaranya pihak Kepolisian, Jasa Raharja dan Pos Indonesia untuk membantu melakukan penagihan ke alamat-alamat rumah Wajib Pajak, selain mendapat kepatuhan dari Wajib Pajak dengan cara menemui secara langsung yang juga dilakukan oleh Bapenda Provinsi Banten. Melalui cara tersebut pula secara tidak langsung telah mengadakan stimulasi aversif, di mana telah dihimbau dan diperingatkan bahwa tagihan membayar pajak harus dipenuhi, jika tidak Wajib Pajak akan mendapat hukuman berupa denda yang juga harus dibayar. Upaya tersebut terus dilakukan hingga diperolehnya kepatuhan dari Wajib Pajak. Kemudian dalam cara ini membuat daya tarik moral, sebab secara tidak langsung membuat Wajib Pajak mendapat alarm atau pengingat agar patuh membayar pajak untuk kedepannya dengan penuh kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.

4. Product evaluation

a. Wajib pajak kendaraan bermotor taat membayar pajak

Walaupun sudah diadakan penagihan kepada wajib pajak kendaraan bermotor secara *door to door*, namun belum bisa mengatasi masalah yang

terjadi didalam penagihan wajib pajak kendaraan bermotor seperti banyaknya wajib pajak yang masih menunggak pembayaran pajak seperti yang dicantumkan pada tabel 3. dapat terlihat bahwa angka tunggakan sebesar 1.150.668 unit atau 48,19% yang tersebar di seluruh kantor samsat di wilayah Provinsi Banten, pegawai Bapenda yang mengunjungi rumah wajib pajak sering dianggap sebagai debtcollector ataupun sebagai petugas leasing kendaraan bermotor, serta belum adanya sanksi yang tegas kepada penunggak wajib pajak kendaraan bermotor karena kebijakan di bidang perpajakan yang membebaskan sanksi administrasi/denda Pajak Kendaraan Bermotor.

CONCLUSION

Evaluasi terhadap pelaksanaan program penagihan *door to door* tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Provinsi Banten berdasarkan 4 aspek yaitu konteks, input, proses dan produk dapat dilihat bahwa pelaksanaan program penagihan *door to door* sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya dengan banyaknya sarana dan prasarana yang mendukung terutama pada masa pandemi covid-19 pelaksanaan penagihan *door to door* dianggap dapat mengurangi penyebaran covid-19 karena petugas yang mendatangi rumah wajib pajak sehingga tidak menimbulkan kerumunan, dan dalam pelaksanaannya Bapenda melakukan kerja sama melalui koordinasi dengan Kepolisian, Jasa Raharja dan Pos Indonesia. Tetapi, hal tersebut belum dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk taat membayar pajak kendaraan bermotor yang dapat dilihat dari Tabel 3. bahwa angka tunggakan sebesar 1.150.668 unit atau 48,19% tersebar di seluruh Kantor Samsat di wilayah Provinsi Banten dengan kecenderungan angka tunggakan di wilayah hukum Polisi Daerah (Polda) Banten lebih besar dibandingkan dengan angka tunggakan di wilayah hukum Polda Metro Jakarta. Sehingga, dari hasil evaluasi ini harus dilakukan perbaikan dalam pelaksanaan penagihan secara *door to door* dan sosialisasi terhadap masyarakat untuk lebih ditingkatkan lagi hal ini agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bahwa pegawai Bapenda yang berkunjung ke tempat tinggal wajib pajak dengan tujuan memudahkan pelayanan perpajakan dan bukan dianggap sebagai debtcollector maupu

petugas leasing, selain itu agar kebijakan di bidang perpajakan yang membebaskan sanksi administrasi/denda Pajak Kendaraan Bermotor tidak disalahpahami sebagai kesempatan untuk terbebas karena tidak ada denda dan tidak membayar pajak sesuai waktunya. Tetapi, agar dipahami sebagai kesempatan dan inovasi yang diberikan pemerintah sebagai aspek optimalisasi pendapatan melalui kegiatan intensifikasi pajak untuk membayar tunggakan-tunggakan pajak yang belum dibayar tanpa khawatir adanya penambahan biaya denda atau sanksi administrasi karena sebelumnya menunggak pembayaran pajak termasuk pajak kendaraan bermotor.

REFERENCES

- Basrowi, S. (2008). Memahami penelitian kualitatif. *Jakarta: Rineka Cipta*, 12(1), 128–215.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches*. SAGE Publications (4th ed). Thousand Oaks, California: Sage Publications.
<https://doi.org/10.2307/328794>
- Delucchi, M. A. (2007). Do motor-vehicle users in the US pay their way? *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 41(10), 982–1003. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.tra.2007.06.001>
- Delucchi, M. A., & Murphy, J. J. (2008). How large are tax subsidies to motor-vehicle users in the US? *Transport Policy*, 15(3), 196–208. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2008.03.001>
- Gnap, J., & Konečný, V. (2015). Motor Vehicle Taxation in the Slovak Republic and its Impacts in the Context of Fiscal Decentralization. *Procedia Economics and Finance*, 34(15), 344–351. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01639-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01639-1)
- Stufflebeam, D. L. (2003). Institutionalizing evaluation in schools. *In International Handbook of Educational Evaluation (Springer)*, 775–805.