



EFEKTIVITAS PROGRAM PEMBEBASAN POKOK DAN SANKSI ADMINISTRASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM RANGKA MENINGKATKAN PAD KABUPATEN BUNGO PROVINSI JAMBI

Fajar Ifan Dolly¹, Nova Elsyra², Endang Fitriyani³

¹²³Institut Administrasi dan Kesehatan Setih Setio Muara Bungo, Jambi.

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 21 Februari 2026

2026

Disetujui: 8 Juni 2026

Dipublikasikan: 9 Juni 2026

Keywords:

Effectiveness, Tax Amolishment Program, PAD

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa efektivitas program pembebasan pokok dan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan PAD Kabupaten Bungo Provinsi Jambi.

Adapun metode yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif pendekatan deskriptif. Pemetaan dan pemilihan sampel menerapkan sampel langsung dan sampel secara acak yang diteliti sebanyak 12 orang dan dari wajib pajak. Sementara itu, teknik analisa data menggunakan pendekatan interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri atas: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam rangka meningkatkan PAD di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo masih belum efektif. Hambatan yang dihadapi dalam Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bungo dalam menjalani program pemutihan pajak kendaraan bermotor roda dua, diantaranya: terbatasnya sarana prasarana mobil SAMSAT keliling dan kurang efektifnya waktu dan titik lokasi pelayanan mobil SAMSAT keliling; Kurangnya tindakan preventif dan represif Petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo kepada wajib pajak; singkatnya waktu pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor roda dua. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut diantaranya: Meningkatkan Sarana Prasarana Mobil SAMSAT Keliling dan menambah titik lokasi atau waktu pelayanan Mobil SAMSAT Keliling; Meningkatkan Tindakan Preventif dan Represif Petugas Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo kepada Wajib Pajak; Memperpanjang Waktu Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

EFFECTIVENESS OF THE PRINCIPAL EXEMPTION AND ADMINISTRATIVE SANCTIONS PROGRAM FOR MOTOR VEHICLE TAX IN ORDER TO IMPROVE PAD OF BUNGO DISTRICT, JAMBI PROVINCE

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the motor vehicle tax principal exemption and administrative sanctions program in increasing the PAD of Bungo Regency, Jambi Province.

The method used by the authors in this study was a qualitative descriptive approach. The mapping and sample selection employed direct sampling and random sampling, involving 12 individuals from among taxpayers. Meanwhile, the data analysis technique employed Miles and Huberman's interactive approach, which consists of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification.

Based on the research results, it can be seen that the level of the effectiveness of the motor vehicle tax amnesty program in order to increase PAD at the Joint Samsat Office of Bungo Regency is still not effective. Obstacles faced in the Joint Samsat Office of Bungo Regency in implementing the two-wheeled motor vehicle tax amnesty program, including: limited infrastructure of mobile SAMSAT cars and ineffective time and location points of mobile SAMSAT car services; Lack of preventive and repressive actions by Bungo Regency Joint SAMSAT Office Officers towards taxpayers; short implementation time of two-wheeled motor vehicle tax amnesty program. Efforts made to overcome these obstacles include: Improving Mobile SAMSAT Vehicle Facilities and Infrastructure and adding more locations or service times for Mobile SAMSAT Vehicles; Increasing Preventive and Repressive Actions by Bungo Regency Joint SAMSAT Office Officers towards Taxpayers; Extending the Implementation Time of Motor Vehicle Tax Amnesty Program

[✉] Alamat korespondensi: ifan.harmaini@gmail.com

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan dan pendapatan pemerintah yang paling fundamental karena memiliki peranan signifikan dalam membiayai infrastruktur, layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, sosial bahkan politik dan pembangunan ekonomi. Namun tidak bisa dihindari dalam beberapa tahun terakhir hasil penerimaan pajak selalu berubah-ubah setiap tahun terkadang mengalami pertumbuhan namun pada satu sisi juga stagnan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan di daerah Kabupaten Jombang Provinsi Jawa Timur bahwa selama tiga bulan dalam setahun agar para wajib pajak kembali membayar tagihan pajak kendaraan miliknya, dengan adanya pemberian keringanan insentif pajak ini di laksanakan guna meningkatkan penerimaan pajak daerah dan mengurangi banyaknya penunggakan pajak yang terjadi (Martadani and Hertati, 2019).

Untuk di daerah kabupaten/ kota salah satu potensi sumber Pendapatan Asli Daerah yang digunakan untuk membayar pengeluaran bersumber dari sumbangan wajib pajak pengguna kendaraan bermotor. Penyumbang dana terbesar dalam meningkatkan pembangunan di kabupaten atau kota adalah pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bagian dari pajak daerah yang mempunyai kemampuan untuk memberikan dana atas pembangunan daerah (Austin *et al.*, 2023).

Iuran dari pajak kendaraan bermotor bagi sebuah pemerintah kabupaten akan memberikan andil dan efek yang positif dalam pencapaian pembangunan baik infrastruktur maupun pemberdayaan. Dengan syarat pemerintah daerah harus serius mengoptimalkan pendapatan pajak kendaraan bermotor disamping harus serius juga pada sumber pendapatan lain. Sebab salah satu fungsi dari pemungutan pajak oleh pemerintah daerah adalah untuk kesejahteraan bersama. Namun, jika pemerintah daerah tidak bisa memanfaatkan potensi pajak kendaraan bermotor dengan optimal maka dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah tidak mampu melaksanakan otonominya secara praktis dan bertanggung jawab.

Hal ini sebagaimana ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2, dijelaskan bahwa jenis pajak provinsi terdiri dari (1) Pajak Kendaraan Bermotor, (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, (3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, (4) Pajak Air Permukaan dan (5) Pajak Rokok. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 3 Jenis Pajak provinsi yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk di Provinsi Jambi Pajak daerah ditetapkan melalui Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 6 Tahun 2011 namun mengalami perubahan menjadi Perda Provinsi Jambi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Mardiasmo bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan), namun tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat langsung ditujukan untuk membiayai pengeluaran Negara guna kemakmuran dan kesejahteraan rakyat (Mardiasmo, 2018). Artinya pajak merupakan kontribusi wajib bagi orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah yang bersifat memaksa lalu digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

Di Provinsi Jambi pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dinaungi oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jambi dan untuk di Kabupaten/kota pemungutan dilaksanakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD-PPD) SAMSAT Kabupaten salah satunya adalah Kabupaten Bungo. Adapun satuan unit yang tergabung bersama antara lain: pihak Kepolisian, Jasa Raharja dan Bank 9 Jambi.

Selanjutnya hasil observasi di lapangan aktivitas pekerjaan dalam rangka pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Jambi masih mengalami persoalan dasar seperti rendahnya kesadaran masyarakat, ketidakpatuhan, kelalaian, hingga keengganan untuk membayar pajak tepat waktu. Hal tersebut juga terjadi di tempat penelitian penulis, bahwa di Kabupaten Bungo Provinsi Jambi pemungutan pajak kendaraan mengalami beberapa masalah terutama pada sisi kepatuhan wajib pajak dan kendala administratif. Sehingga penerimaan setoran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bungo tidak pernah sampai sesuai kepada target realisasi yang telah ditetapkan.

Namun perlu penulis sampaikan bahwa hal ini berbeda dengan angka pertumbuhan atau jumlah kendaraan yang terdata dari berbagai sumber di Kabupaten Bungo kurun waktu lima tahun terakhir mengalami peningkatan cukup baik setiap tahun. Berikut ini penulis tampilkan data jumlah kendaraan bermotor roda dua di Kabupaten Bungo mulai dari tahun 2020 hingga tahun 2024.

Tabel 1.1.
Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Bungo
Tahun 2020 - 2024

Tahun	Jumlah Total Kendaraan	
	Terdaftar	Jumlah Tunggakan
2020	44.780 Unit	9.376 Unit
2021	48.522 Unit	8.795 Unit
2022	52.955 Unit	10.538 Unit
2023	54.017 Unit	8.609 Unit
2024	57.588 Unit	11.656 Unit

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo, 2025

Berdasarkan data di atas seharusnya peningkatan kepemilikan kendaraan bermotor harus seiring dengan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan dampak terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bungo bidang pajak. Namun pada kenyataannya, terdapat penunggakan pajak yang cukup besar sehingga tidak mencapai target realisasi yang telah ditetapkan.

Hal ini disebabkan oleh beberapa persoalan, diantaranya: indeks kepatuhan para wajib pajak kendaraan motor masih rendah dan belum adanya kesadaran penuh dari sebagian wajib pajak untuk pembayaran pajak itu sendiri. Persoalan ini tentunya

akan memberi pengaruh terhadap kuantitas pemasukan Sumber Pajak Daerah Kabupaten Bungo apalagi untuk mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya dan bisa berimbas pada rencana strategis pembangunan daerah. Mencermati hal tersebut, dapat diindikasikan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Bungo belum serius dan belum bisa memaksimalkan potensi dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor secara efektif untuk mencapai target realisasi tersebut.

Menindaklanjuti persoalan rendahnya kesadaran masyarakat dan ketidakpatuhan dalam membayar pajak, pemerintah Provinsi Jambi menerbitkan Surat Keputusan Gubernur Jambi Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pembebasan Pokok dan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi Pendaftaran Pajak Kendaraan Bermotor Serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II dan Lelang Tahun 2023. Aturan ini secara umum memberikan keringanan kepada wajib pajak pemilik kendaraan bermotor dengan harapan pemerintah bisa mencapai target realisasi yang ditetapkan dan dapat menekan angka tunggakan wajib pajak. Aturan ini lebih dikenal dengan nama program pemutihan pajak. Pemutihan pajak atau disebut dengan kegiatan pembebasan pokok dan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor atau keringanan yang diperoleh wajib pajak yang menunggak karena telat melakukan pembayaran namun dalam hal ini tidak akan dikenakan denda sehingga wajib pajak hanya perlu membayarkan pokok pajaknya saja (Widajantie and Anwar, 2020).

Sebagaimana disampaikan oleh Wilyam (2020) pemutihan adalah proses, cara, dan perbuatan memutihkan. Pemutihan Pajak berarti suatu tindakan yang dilakukan oleh negara guna menertibkan para wajib pajak yang telah lama tidak membayarkan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan dengan cara tidak atau menghapus beban denda keterlambatan pembayaran selama periode tertentu (Darmakanti and Febriyanti, 2021). Pemutihan Pajak dalam bidang Perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Program pemutihan pajak telah ditetapkan di Kabupaten Bungo, namun pemerintah daerah Kabupaten Bungo belum efektif melaksanakannya. Hal ini dapat dilihat dari target dan realisasi pajak kendaraan bermotor yang tidak sesuai dengan penentuan sebelumnya. Dapat penulis sampaikan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bungo kurun waktu tahun 2020-2024.

Tabel 1.2.
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua
Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bungo Tahun 2020-2024

Tahun	Target Pembayaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)	Kategori
2020	30.840.775.000,-	20.784.550.570,-	67,39	Kurang Efektif
2021	35.451.445.500,-	31.055.248.555,-	87,60	Cukup Efektif
2022	38.559.650.800,-	28.505.200.900,-	73,92	Kurang Efektif
2023	40.167.650.340,-	31.850.608.500,-	79,29	Cukup Efektif
2024	43.450.951.050,-	35.515.412.800,-	81,53	Cukup Efektif

Sumber: (SAMSAT, 2025)

Berdasarkan kondisi tabel 1.3. di atas, diketahui bahwa penentuan untuk target terhadap pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bungo tahun 2020-2024 tiap tahun bersifat fluktuatif, namun banyak realisasinya yang tidak sesuai dengan target sebelumnya. Artinya perbandingan antara dan realisasi penerimaan pajak yang sudah ditargetkan tidak sesuai dan dapat dikatakan belum efektif. Efektif atau efektivitas adalah pelaksanaan kegiatan orang-orang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang dimaksudkan dengan mengacu pada tingkat pencapaian hasil, lebih lanjut bagaimana membandingkan antara input dan output yang didapatkan (Sedarmayanti, 2001).

Hasil observasi awal penulis terhadap lokasi penelitian Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo mengindikasikan bahwa pelaksanaan program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor oleh petugas saat ini belum mencapai realisasi dan hasil yang optimal. Kesenjangan antara target (*input*) dan realisasi (*output*) tersebut disebabkan oleh rendahnya partisipasi serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu.

Berdasarkan data yang dihimpun melalui wawancara dengan petugas SAMSAT dan wajib pajak, terdapat beberapa faktor krusial yang menghambat efektivitas program, antara lain: Minimnya Sosialisasi: Strategi komunikasi program belum dilakukan secara masif, sehingga keakuratan dan kesahihan informasi pemutihan pajak dari petugas belum tersampaikan secara merata ke setiap lapisan masyarakat. Pendekatan Pelayanan yang Pasif: Petugas cenderung bersifat reaktif (menunggu di kantor) dan kurang proaktif dalam memberikan edukasi langsung kepada masyarakat. Keterbatasan Aksesibilitas: Belum tersedianya kanal pembayaran alternatif bagi wajib pajak yang berdomisili jauh dari pusat layanan SAMSAT. Durasi Program yang Terbatas: Masa pelaksanaan program yang relatif singkat (hanya

berkisar 1 hingga 2 bulan dalam dua tahapan per tahun) dianggap kurang memadai untuk menjangkau partisipasi publik secara luas.

Penelitian ini menjadi krusial untuk dikaji karena efektivitas merupakan indikator utama dalam pencapaian tujuan sebuah kebijakan publik. Sebagai aktor kunci, UPT SAMSAT-Bersama Kabupaten Bungo memiliki tanggung jawab konstitusional untuk merealisasikan target pemungutan pajak yang telah ditetapkan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kompetensi komunikasi para aktor pelaksana dalam menyosialisasikan program, serta menganalisis mekanisme pemantauan (monitoring) guna memastikan bahwa strategi yang dijalankan selaras dengan tujuan peningkatan kepatuhan pajak.

Berangkat dari fenomena tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul: "Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Rangka Meningkatkan PAD di Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi." Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah: Menganalisis tingkat efektivitas program pemutihan PKB terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Mengidentifikasi dan menganalisis berbagai faktor penghambat dalam pelaksanaan program pemutihan PKB di Kabupaten Bungo.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data tersebut disusun, diolah dan kemudian dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada di daerah tersebut (Sugiyono, 2021). Tujuan dari penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Adapun teknik dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dan *insidental sampling* (Suharsaputra, 2012). Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan unit analisis dengan pertimbangan tertentu terutama untuk sampel yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Bungo (Arikunto, 2019). Teknik *insidental sampling* adalah teknik penentuan unit analisis berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai unit analisis, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, teknik ini digunakan ketika bertemu dengan wajib pajak (Moelong, 2014). Untuk teknis

analisis data digunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang menekankan pada empat aspek yakni: koleksi data, pemaparan data, reduksi data dan sintesis (Syafriada, Sahir, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo dilaksanakan dalam 6 (enam) hari kerja setiap minggunya yaitu dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu, dengan pemberian jenis dan waktu pelayanan yang berbeda. Berikut adalah waktu pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo:

Tabel 1.3

Waktu Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo

Tempat Pelayanan	Hari	Waktu (WIB)
SAMSAT INDUK	Senin – Kamis Jum’at – Sabtu	08.00 – 14.00 08.00 – 11.00
Pos SAMSAT Kuamang Kuning		
Mobil SAMSAT Keliling		
Pojok SAMSAT Bank Jambi Rantau Ikil		

Sumber: *Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo, 2025.*

Merujuk pada tabel 1.3 di atas, dapat peneliti sampaikan mengenai jadwal pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo yang rutin dimulai dari hari Senin sampai dengan hari Kamis, dimana waktu pelayanan dilaksanakan mulai jam 08.00 WIB sampai dengan jam 14.00 WIB. Jika wajib pajak melakukan pendaftaran untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan tahunan maupun program pemutihan sebelum jam 12.00 WIB, maka bisa melakukan cek fisik no rangka kendaraan dan pengambilan no plat kendaraan bersama petugas dan bisa menunggu pembuatan pelat kendaraan hingga jam 14.00 WIB.

Namun jika wajib pajak melakukan pendaftaran lewat jam 12.00 WIB, maka untuk pengecekan fisik no rangka kerangka dan pembuatan pelat kendaraan dilakukan besok harinya. Hal ini juga berlaku untuk layanan mobil SAMSAT Keliling, untuk pendaftaran, pengecekan persyaratan administrasi bisa dilakukan sebelum jam 12.00 WIB, untuk pelayanan cek fisik no rangka kendaraan harus dilakukan di kantor Bersama SAMSAT bersama petugas, untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan bisa dilakukan di pelayanan Mobil SAMSAT keliling.

Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan PAD di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo

Gambaran secara eksplisit mengenai efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bungo Provinsi Jambi, penulis menganalisa dengan memakai teori dari Budiani dengan merujuk pada empat variabel utama, antara lain: ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan program (Herlina and Astuti, 2023).

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program merupakan ukuran untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program telah menjangkau kelompok yang telah ditetapkan sebelumnya. Aspek ini penting agar program yang dirancang dapat terlaksana sesuai tujuan dan berjalan secara efektif. Untuk mengetahui ketepatan sasaran tersebut, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber guna mengidentifikasi penerima manfaat program pemutihan pajak serta menilai apakah wajib pajak benar-benar merasakan manfaatnya.

Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bungo diperuntukkan bagi pemilik kendaraan roda dua, roda empat, atau lebih yang merupakan penduduk Kabupaten Bungo dan memiliki tunggakan pajak. Berdasarkan keterangan Bapak Haswandy selaku Kepala UPTD-PPD dan Bapak Harisfadillah dari Bagian Penetapan, sasaran utama program ini adalah wajib pajak yang menunggak lebih dari dua tahun.

Program ini dilaksanakan tanpa membedakan status sosial maupun tingkat penghasilan. Artinya, seluruh masyarakat yang memenuhi kriteria dapat mengikuti program tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan ini bersifat terbuka dan tidak diskriminatif.

Ketepatan sasaran program juga terlihat dari pengalaman para wajib pajak. Ibu Asiah yang menunggak selama lima tahun dan Bapak Yogi Ramadani yang menunggak selama tiga tahun menjadi contoh penerima manfaat yang sesuai dengan

kriteria program. Mereka merasakan langsung keringanan berupa penghapusan denda sehingga hanya perlu membayar pokok pajak. Kebijakan ini membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan keuangan dalam melunasi tunggakan.

Selain itu, kemudahan akses menjadi faktor pendukung ketepatan sasaran. Bapak Rama Dwi Putra menjelaskan bahwa layanan SAMSAT Keliling memungkinkan program menjangkau masyarakat hingga ke tingkat dusun di wilayah Kabupaten Bungo. Strategi ini menunjukkan bahwa pengelola program memahami kendala geografis yang dihadapi masyarakat, sehingga pelayanan dapat diakses secara lebih merata.

Dari sisi waktu pelaksanaan, program ini dinilai tepat karena diluncurkan saat kondisi ekonomi masyarakat sedang menurun. Menurut keterangan Ibu Maslinayati dan Bapak Syaril, kebijakan ini tidak hanya meringankan beban masyarakat, tetapi juga membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program Pemutihan Pajak Kendaraan di Kabupaten Bungo telah berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Program ini berhasil menjangkau wajib pajak yang menunggak lebih dari dua tahun, terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, mudah diakses hingga ke pelosok desa melalui layanan SAMSAT Keliling, serta dilaksanakan pada waktu yang sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat.

Sosialisasi Program

Merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo dalam memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada yang menjadi sasaran program tentang pentingnya program Pemutihan Pajak Kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan tepat waktu serta tujuan-tujuan lain yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Secara teoretis, efektivitas dari sosialisasi dapat diukur dari kemampuan petugas dalam menjangkau seluruh lapisan target sasaran. Namun, hasil wawancara menunjukkan adanya kesenjangan jangkauan (Dolly, Rahmawati and Yasmir, 2025). Meskipun program ini melibatkan instansi lintas sektoral (Satlantas, UPTD-PPD, dan Jasa Raharja), pelaksanaannya masih sangat terbatas. Hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa frekuensi kegiatan sosialisasi masih rendah. Intensitas sosialisasi yang hanya dilaksanakan dua kali setahun dengan cakupan terbatas pada 2–3 lokasi per kecamatan/desa dinilai belum representatif terhadap luas wilayah

Kabupaten Bungo yang mencakup 17 kecamatan dan 153 desa/kelurahan. Kesenjangan ini secara signifikan dipengaruhi oleh keterbatasan alokasi finansial. Kebijakan efisiensi anggaran oleh Pemerintah Daerah pada tahun 2025 menjadi hambatan krusial yang membatasi jangkauan kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Hal ini terkonfirmasi dari pernyataan Ibu Maslinayati dan Bapak Haswandy selaku petugas Samsat Kabupaten Bungo.

Informasi yang tidak seimbang juga menjadi hambatan sosialisasi program. Ketidakmerataan informasi yang didapatkan oleh masyarakat menjadi momok nyata akibat tidak mengetahui ada program pemutihan. Hal ini terlihat pada keterangan dari beberapa masyarakat yakni Bapak Ilham Ardi dan Bapak Hanafi yang menyatakan bahwa mereka tinggal di desa yang tidak terjangkau kegiatan sosialisasi dan pengenalan program pemutihan pajak. Hal ini menyebabkan masyarakat di wilayah yang tidak dikunjungi merasa program tersebut tidak ada atau sudah berakhir.

Di sisi lain, sosialisasi tidak langsung melalui media fisik seperti pamflet dan brosur dinilai kurang informatif. Salah satu informan Bapak Hanafi menyoroti bahwa brosur tersebut tidak mencantumkan persyaratan administrasi yang mendetail maupun nomor kontak (WA) yang bisa dihubungi. Ketidaklengkapan informasi ini memaksa masyarakat untuk datang langsung ke kantor hanya untuk bertanya, yang justru menurunkan efisiensi program pemutihan pajak itu sendiri.

Pemanfaatan menggunakan media sosial (Instagram dan Facebook) dalam rangka optimalisasi kegiatan sosialisasi oleh Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo dinilai juga belum maksimal karena: Informasi yang bersifat digital tampaknya belum mampu mengompensasi hilangnya sosialisasi tatap muka bagi masyarakat di desa yang jauh dari akses informasi kota.

Berdasarkan teori efektivitas, variabel Sosialisasi Program di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo belum mencapai taraf efektif sepenuhnya. Meskipun kualitas sumber daya manusia (petugas) sudah mumpuni dalam memberikan penjelasan, namun secara sistemik sosialisasi ini mengalami kegagalan pada dimensi keberlanjutan dan aksesibilitas informasi. Banyak wajib pajak (seperti Ibu Nur Asiah) yang terjebak pada asumsi lama bahwa program telah berakhir karena minimnya pembaruan informasi yang masif di tahun berjalan. Tanpa adanya pemerataan lokasi dan kelengkapan informasi pada media cetak, tujuan program untuk meningkatkan kesadaran bayar pajak tepat waktu akan sulit dicapai secara menyeluruh di Kabupaten Bungo.

Tujuan Program

Pencapaian tujuan yang selaras dengan kapabilitas organisasi merupakan parameter utama dalam mengevaluasi keberhasilan suatu program. Dalam konteks Program Pemutihan Pajak Kendaraan Roda Dua di Kabupaten Bungo, indikator keberhasilan terlihat pada aspek legalitas yang konsisten. Merujuk pada keterangan Haswandy, regulasi yang memayungi program ini mencakup UU No. 28 Tahun 2009 dan Keputusan Gubernur Jambi No. 19 Tahun 2023, yang memastikan kepastian hukum dalam operasionalisasinya. Penggunaan regulasi yang sama hingga tahun 2024 menunjukkan adanya stabilitas kebijakan dalam upaya memberikan pembebasan sanksi administrasi dan keringanan pajak kepada masyarakat. Kepatuhan terhadap aturan tersebut menjadi dasar penting dalam mencapai tujuan program.

Pencapaian tujuan program juga didukung oleh kesiapan operasional yang memadai. Hal ini terlihat dari: Ketersediaan sarana layanan, yaitu dua unit mobil SAMSAT Keliling sebagaimana disampaikan oleh Ibu Maslinayati. Fasilitas ini bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyebaran lokasi pelayanan di berbagai kecamatan, seperti Tanah Sepenggal Lintas, Jujuhan, dan Pelepat, sehingga jangkauan program menjadi lebih luas. Mobilitas layanan, meskipun terdapat perpindahan lokasi, hal tersebut menunjukkan bahwa unit layanan aktif beroperasi untuk menjangkau wilayah yang berbeda sesuai jadwal. Upaya ini membuktikan bahwa pihak pelaksana berusaha mengatasi kendala jarak dan akses yang mungkin dihadapi masyarakat.

Efektivitas program dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak, seperti Ibu Asiah, Bapak Yogi, dan Bapak Syaril, menunjukkan bahwa mereka memperoleh penghapusan denda keterlambatan untuk tunggakan pajak dua hingga tiga tahun. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan yang membantu wajib pajak memahami ketentuan program. Hal ini menunjukkan bahwa program tidak hanya memberikan keringanan finansial, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban pajak. Tujuan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan disiplin pembayaran pajak yang disampaikan oleh Bapak Pendrianto juga selaras dengan dampak yang dirasakan masyarakat.

Dalam mencapai tujuan program, pihak pelaksana menerapkan strategi proaktif melalui kerja sama lintas instansi, seperti Satlantas, UPTD-PPD, dan Jasa Raharja. Strategi tersebut meliputi: Pendekatan persuasif, seperti sosialisasi pada kegiatan Car Free Day dan peringatan HUT RI dengan pemberian doorprize. Pendekatan

penegakan aturan, melalui razia gabungan yang berfungsi sebagai pengingat sekaligus sarana sosialisasi langsung kepada pengguna kendaraan yang belum memenuhi kewajibannya. Pendekatan ini menunjukkan bahwa implementor tidak hanya menunggu partisipasi masyarakat, tetapi juga aktif mendorong tercapainya tujuan program.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel tujuan program telah terpenuhi dengan baik. SAMSAT Kabupaten Bungo mampu menyelaraskan ketentuan regulasi dengan pelaksanaan di lapangan. Manfaat yang dijanjikan, seperti penghapusan denda dan pembebasan biaya tertentu, benar-benar diterima oleh masyarakat. Dukungan operasional melalui SAMSAT Keliling serta strategi sosialisasi dan razia gabungan turut berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah. Dengan demikian, tujuan program dapat dikatakan tercapai secara efektif.

Pemantauan Program

Pemantauan program atau monitoring merupakan instrumen untuk mengukur sejauh mana organisasi dalam hal ini SAMSAT Kabupaten Bungo dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dengan memanfaatkan kemampuan operasional yang tersedia. Berdasarkan data pemantauan terhadap realisasi penerimaan pajak menunjukkan tren yang fluktuatif namun cenderung meningkat secara nominal. Pada tahun 2023, efektivitas pemantauan berada pada kategori "Kurang Efektif" (79,29%). Terjadi peningkatan pada tahun 2024 menjadi "Cukup Efektif" (81,53%). Hingga April 2025, realisasi mencapai 68%. Meskipun secara persentase tahunan masih dikategorikan "Kurang Efektif" (karena tahun berjalan belum usai), angka 68% di bulan keempat menunjukkan optimisme yang kuat dari pihak implementor (Bapak Haswandy dan Bapak Rama) untuk melampaui capaian tahun sebelumnya.

Secara teoretis, pemantauan ini menunjukkan bahwa program pemutihan berhasil menstimulus pembayaran pajak, namun belum mampu mencapai target 100% yang ditetapkan pemerintah daerah, yang dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu kondisi ekonomi masyarakat (seperti yang disampaikan Ibu Maslinayati). Pemantauan melalui umpan balik (feedback) masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Wajib pajak seperti Ibu Asiah, Bapak Yogi, dan Bapak Syaril menyatakan bahwa program ini "tepat waktu" dan "tepat manfaat". Keberhasilan pemantauan di sini terlihat dari perubahan perilaku: wajib pajak yang awalnya memiliki tunggakan hingga 15 tahun menjadi antusias untuk melakukan pemutihan. Hal ini membuktikan bahwa dari sisi manfaat kebijakan, program ini telah berjalan sesuai jalur (*on the right track*) untuk

meringankan beban ekonomi masyarakat sekaligus melegalkan status administrasi kendaraan mereka.

Pada dimensi kemampuan operasional, hasil pemantauan mengungkap adanya hambatan signifikan pada sarana pendukung. Keterbatasan Armada: Pemantauan lapangan mengidentifikasi bahwa 2 unit mobil SAMSAT Keliling tidak cukup untuk melayani 17 kecamatan di Kabupaten Bungo. Bapak Darmawan menyarankan idealnya tersedia 5-6 unit. Kendala Teknis: Temuan dari Bapak Ilham Ardi mengenai mobil yang sering rusak di parkir menunjukkan bahwa pemeliharaan sarana belum optimal, yang secara langsung menghambat jangkauan pelayanan harian. Aksesibilitas Geografis: Keluhan Bapak Hanafi dari Kecamatan Limbur Lubuk Mengkuang menegaskan bahwa jarak tempuh yang jauh menjadi penghambat utama. Pemantauan ini mengindikasikan bahwa meskipun programnya "bagus", aksesnya "terbatas", sehingga efektivitas distribusi layanan belum merata.

Berbeda dengan kendala sarana, hasil pemantauan terhadap kinerja petugas menunjukkan hasil yang sangat positif. Keberadaan 4-5 petugas di kantor induk dan 3 petugas di unit keliling dinilai memadai secara kualitas. Proses pelayanan yang relatif cepat (1-2 jam selesai) sebagaimana dialami Bapak Yogi menunjukkan bahwa implementor telah menjalankan operasional secara efisien dari sisi durasi waktu pelayanan.

Berdasarkan analisis variabel Pemantauan Program, dapat disimpulkan bahwa program pemutihan pajak di SAMSAT Kabupaten Bungo telah berhasil secara substansi (*manfaat felt by citizens*) namun belum maksimal secara jangkauan operasional (*coverage*). Pemantauan menunjukkan adanya peningkatan pendapatan tahunan, namun organisasi masih berjuang dengan keterbatasan armada dan akses geografis. Efektivitas program di masa depan akan sangat bergantung pada tindak lanjut hasil pemantauan ini, yaitu berupa penambahan armada (mobil keliling) dan perluasan titik lokasi agar wajib pajak di wilayah terpencil mendapatkan kemudahan akses yang sama dengan masyarakat di pusat kota.

Hambatan yang dihadapi menjalani program pemutihan pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo

Tujuan utama pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan di Kabupaten Bungo dibuat supaya masyarakat sebagai wajib pajak semangat membayar pajak dan pemerintah daerah punya lebih banyak modal atau pendapatan untuk merealisasi rencana pembangunan serta menambah PAD Kabupaten Bungo. Namun, aturan dan

program di atas kertas berbeda dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Program pemutihan pajak masih mengalami ganjalan dari tiga hambatan masalah utama:

Kurangnya Fasilitas dan Jarak yang Jauh

Masalah utama dan paling besar dalam pelaksanaan program pemutihan pajak agar bisa menjangkau daerah desa yang jauh adalah dengan samsat keliling, namun saat ini, Kabupaten Bungo cuma punya 2 unit mobil, itu pun sering rusak mesin atau komputer transportasinya mengalami masalah internal. Padahal, wilayah Bungo sangat luas dan banyak desa yang letaknya jauh di pelosok. Akibat cuma punya 2 mobil, kalau 1 saja rusak, setengah pelayanan langsung hilang. Warga jadi kecewa kalau sudah menunggu tapi mobilnya tidak datang. Berikutnya juga perihal akses yang masih susah terutama kondisi jalan. Karena jadwal mobil keliling cuma sebentar di satu tempat, orang desa jadi sulit mengatur waktu. Kadang, ongkos bensin dan waktu yang habis di jalan lebih mahal daripada potongan denda yang didapat. Akhirnya, warga memilih untuk tidak ikut pemutihan.

Aturan Kurang Tegas dan Kurang Sosialisasi

Akibat dari aturan yang kurang tegas dan disiplin dari apartur pemerintah bisa membuat banyak orang berubah pikiran untuk membeli motor lewat dealer, namun saat ini tanpa dicek ketat pajaknya. Akibatnya, jumlah kendaraan makin banyak, tapi pajaknya dibiarkan menunggak. Begitu juga dengan banyaknya warga tidak tahu informasi. Cara pemerintah mengumumkan program ini masih kurang menyentuh orang banyak. Akibatnya, banyak warga yang sama sekali tidak tahu kalau ada penghapusan denda pajak.

Waktunya Terlalu Sebentar dan Masalah Keuangan

Program pemutihan hanya dibuka 1 sampai 2 bulan saja sehingga waktu cukup singkat ini bikin wajib pajak makin kesulitan. Ditambah lagi pengumumannya kurang luas menjangkau seluruh warga. Beberapa baru tahu ada pemutihan saat programnya sudah hampir berakhir atau malah sudah tutup. Dan ini juga bertepatan saat masyarakat belum punya penghasilan yang memadai. Warga masyarakat Bungo umumnya sebagai petani sangat bergantung pada harga karet dan sawit yang naik-turun. Kalau waktunya cuma sebentar dan mendadak, warga sulit mencari uang untuk melunasi tunggakan pajak mereka.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap empat variabel efektivitas program menurut teori Budiani (2007), dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bungo

secara umum telah berjalan dengan cukup efektif, namun masih menghadapi kendala pada aspek jangkauan operasional. Berikut adalah poin-poin utama kesimpulan penelitian:

1. Ketepatan Sasaran dan Tujuan Program: Program ini telah berhasil menjangkau kelompok sasaran yang tepat, yakni wajib pajak dengan tunggakan di atas dua tahun dari seluruh lapisan masyarakat. Secara substansi, tujuan program untuk memberikan keringanan finansial di tengah kondisi ekonomi yang menurun telah tercapai, didukung oleh landasan hukum yang kuat dan strategi proaktif petugas (seperti razia gabungan dan layanan di *Car Free Day*).
2. Mekanisme Pelayanan: Waktu pelayanan telah terstruktur dengan baik, namun terdapat batasan teknis di mana pendaftaran di atas jam 12.00 WIB mengharuskan wajib pajak menunggu proses cek fisik dan pembuatan plat pada hari berikutnya. Hal ini menjadi catatan efisiensi bagi wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu.
3. Hambatan Sosialisasi: Variabel sosialisasi merupakan titik paling lemah dalam pelaksanaan program. Frekuensi sosialisasi yang rendah (hanya 2 kali setahun), keterbatasan anggaran di tahun 2025, serta informasi pada media cetak yang tidak detail menyebabkan terjadinya kesenjangan informasi, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan yang jauh dari pusat kota.
4. Pemantauan dan Kendala Operasional: Meskipun realisasi penerimaan pajak menunjukkan tren positif (mencapai 68% pada April 2025), efektivitas jangkauan terhambat oleh keterbatasan armada. Saat ini hanya tersedia 2 unit mobil SAMSAT Keliling untuk melayani 17 kecamatan, yang diperparah dengan kondisi teknis kendaraan yang sering mengalami kerusakan.

Saran

Guna meningkatkan efektivitas program pemutihan pajak dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) di masa mendatang, peneliti merumuskan beberapa saran sebagai berikut:

- Optimalisasi Strategi Sosialisasi: Kantor Bersama SAMSAT perlu meningkatkan frekuensi sosialisasi dengan memanfaatkan kerja sama hingga tingkat perangkat desa/dusun. Media informasi seperti brosur dan pamflet sebaiknya dilengkapi dengan rincian persyaratan administrasi dan nomor kontak interaktif (*WhatsApp Center*) untuk mengurangi kebingungan masyarakat.
- Penambahan dan Perawatan Armada: Pemerintah daerah disarankan untuk menambah jumlah unit Mobil SAMSAT Keliling (ideal 5-6 unit) guna

menjangkau 17 kecamatan secara merata. Selain itu, diperlukan alokasi anggaran khusus untuk pemeliharaan rutin armada agar pelayanan tidak terhenti akibat kendala teknis.

- Peningkatan Efisiensi Waktu Pelayanan: Perlu adanya kajian ulang atau optimalisasi sistem pada layanan pendaftaran di atas jam 12.00 WIB, agar proses cek fisik dan administrasi tetap bisa diselesaikan di hari yang sama, guna meningkatkan kepuasan wajib pajak yang datang dari lokasi jauh.
- Penguatan Anggaran Sosialisasi: Diharapkan pemerintah daerah tidak melakukan efisiensi berlebih pada anggaran sosialisasi langsung, mengingat edukasi tatap muka masih menjadi instrumen paling efektif bagi masyarakat di wilayah pelosok Kabupaten Bungo yang belum sepenuhnya terjangkau media digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019) *Prosedur Penelitian : suatu Pendekatan Praktik*.
- Austin, T. et al. (2023) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2021', 12(1).
- Darmakanti, N.M. and Febriyanti, N.K.E.S. (2021) 'Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi', *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, 2(2), pp. 88–94.
- Dolly, F.I., Rahmawati, M.P. and Yasmir (2025) *Kebijakan Publik & Governance: Memahami Teori dan Inovasi*. 1st edn. Edited by N. Purnama. Sumedang, Jawa Barat: CV. Mega Press Nusantara.
- Herlina, F. and Astuti, S.J.W. (2023) 'Efektivitas Program Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Dan Penanganan Stunting Di Desa Palembang Kec. Menganti Gresik', *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 3(3), pp. 40–51.
- Mardiasmo (2018) *PERPAJAKAN–Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Martadani, P.D. and Hertati, D. (2019) 'EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH PADA UNIT PELAKSANAAN TEKNIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR DI JOMBANG', *PUBLIC ADMINISTRATION JOURNAL Volume 1 (1), Jan – Mar 2019 pemutihan*, 1(1).
- Moelong, L.J. (2014) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- SAMSAT, K.B.U.K.B. (2025) *No Title*. Bungo.
- Sedarmayanti (2001) *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono (2021) *Metode Penelitian : kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan pendidikan penelitian*. edisi ke 3. ALFABETA, cv.
- Suharsaputra, U. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Syafrida, Sahir, H. (2021) *Metodologi Penelitian*. Cetakan ke. Jogjakarta: KBM INDONESIA.
- Widajantie, T.D. and Anwar, S. (2020) 'Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)', *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 3(2), pp. 129–143.