

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Hukum Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang

**Apliana P. R. P. L. Zogara**

Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

Email korespondensi: [apljanaprpl@gmail.com](mailto:apljanaprpl@gmail.com)

**Saryono Yohanes**

Dosen Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Hernimus Ratu Udju**

Dosen Fakultas Hukum, Universitas Nusa Cendana

**Abstract.** *Motor Vehicle Tax, hereinafter abbreviated as PKB, is Tax on ownership and/or control of motorized vehicles and Regional Tax, hereinafter referred to as Tax, is a mandatory contribution to the Region that is owed by an individual or body that is coercive based on the Law without receiving direct compensation and used for regional needs for the greatest prosperity of the people. This type of research is Empirical Juridical research. The types and sources of data used are primary and secondary data. Primary data is data obtained directly from the research location through direct interviews with respondents and based on researcher observations. Secondary Data is data obtained from literature study. Data was analyzed descriptively qualitatively. The results of this research show that: (1) Factors that influence taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Kupang City are: (a) Taxpayer compliance, (b) Tax rates, (c) tax sanctions (d) service quality. (2) Efforts made by the government to increase taxpayer legal compliance in paying motor vehicle tax in Kupang City are: (a) Expansion of motor vehicle tax payment channels, (b) Service approach to the community, (c) motor vehicle tax relief policy.*

**Keywords:** *Influence Factors, Legal Knowledge, Efforts To Increase Legal Compliance In Kupang City.*

**Abstrak.** Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak Atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Membayar pajak merupakan suatu kewajiban warga negara karena pajak memiliki peran yang sangat penting bagi negara di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara langsung dengan responden dan berdasarkan observasi peneliti. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang adalah: (a) Kepatuhan wajib pajak, (b) Tarif pajak, (c) sanksi pajak (d) kualitas pelayanan. (2) Upaya yang dilakukan pemerintah dalam Meningkatkan kepatuhan hukum Wajib Pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang adalah: (a) Perluasan kanal pembayaran pajak kendaraan bermotor, (b) Pendekatan pelayanan kepada masyarakat, (c) kebijakan keringanan pajak kendaraan bermotor.

**Kata kunci:** Faktor Pengaruh, Pengetahuan Hukum, Upaya Peningkatan Kepatuhan Hukum Di Kota Kupang.

## LATAR BELAKANG

Pembangunan merupakan perubahan yang harus terus bergerak maju tergantung pada manusia dan struktur sosialnya, sehingga bukan dikonsepsikan sebagai usaha pemerintah belaka melainkan usaha masyarakat dan pemerintah. Pemerintah berupaya tetap menjaga kestabilan pembangunan dan ekonomi masyarakat.

Pengertian Pajak apabila ditinjau dari perspektif hukum menurut Rochmat Soemitro adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara. Negara dalam hal ini mempunyai kekuatan memaksa dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk menyelenggarakan jalannya pemerintah (Sutedi, 2013).

Membayar pajak merupakan suatu kewajiban warga Negara karena pajak memiliki peran yang sangat penting bagi Negara di Indonesia. Pajak merupakan kewajiban yang harus dibayarkan oleh setiap warga negara yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif untuk membayar pajak.

Keberadaan secara filosofis dianggap sebagai bentuk keberadaan dan partisipasi rakyat dalam implementasi di Indonesia, salah satunya dapat dilihat dari penerapan *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (K Judisseno, 2005).

Kewajiban membayar pajak sendiri tercantum dalam Pasal 23 A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang”. Pentingnya membayar pajak harus ditumbuhkan pada setiap orang karena pada dasarnya pajak itu bersifat memaksa dan berdasarkan Undang-Undang. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan kerja sama pemerintah dan masyarakat agar dapat bersosialisasi dengan masyarakat mengenai pentingnya pajak dalam pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

Adapun kinerja yang dilakukan yaitu tekanan terhadap organisasi sektor publik, khususnya organisasi pemerintah baik pusat maupun daerah adalah memperbaiki kinerjanya dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah. Hal ini dimaksudkan agar

pemerintah dapat menjalankan pemerintahan dengan efektif dan efisien dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Menurut Wibowo, kinerja berasal dari pengertian performance yaitu sebagai hasil kerja atau prestasi kerja (Wibowo, 2013).

Selain itu menurut Amstrong dan Baron dalam, kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Greenberg & Baron, 2003).

Menurut Mangkunegara, mengatakan bahwa kinerja kerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pasolong, 2007).

Selain itu, di Indonesia pajak memiliki posisi yang paling penting, selain untuk membiayai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat, pajak merupakan penopang terbesar Anggaran Pendapatan Belanja Negara di Indonesia. Seperti halnya negara demokrasi yang menyebutkan bahwa pemerintahan dari, oleh dan untuk rakyat, begitu pula dengan pajak. Dapat dikatakan bahwa pajak berasal dari, oleh dan untuk rakyat sendiri. Seperti sebuah slogan yang mengatakan bahwa “Orang Bijak Taat Pajak”. Ini adalah sebuah slogan yang seringkali terdengar di kalangan masyarakat umum, di mana slogan ini selalu dikampanyekan secara masif oleh pemerintah baik melalui media cetak maupun media elektronik. Tujuannya yaitu agar masyarakat taat membayar pajak, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan keuangan negara selain dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah baik dalam maupun luar negeri yang digunakan untuk membiayai pembangunan, namun saat ini banyaknya masyarakat yang belum taat membayar pajak disebabkan karena minimnya informasi kepada masyarakat mengenai manfaat dari pajak itu sendiri.

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengenaan pajak Provinsi ataupun kabupaten/kota ini tidak bersifat mutlak, namun disesuaikan dengan potensi yang ada pada masing-masing daerah, karena tidak semua daerah di Indonesia mempunyai potensi penerimaan yang sama dalam tiap jenis pajak. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten atau

Kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak Kabupaten/Kota.

Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2010 definisi Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat atau kendaraan yang dioperasikan di air yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Adapun masalah yang ditemui adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat ditampilkan data potensi dan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang ada di Kota Kupang Tahun 2021 dan 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang Tahun 2021–2022**

No	Jenis Kendaraan	2021				2022			
		Tunggakan		Realisasi		Tunggakan		Realisasi	
		OP	PP	OP	PP	OP	PP	OP	PP
1	Roda 4	6,081	13,883,123,123	2,454	6,881,898,059	4,093	11,029,663,204	3,618	10,981,457,037
2	Roda 2	63,265	23,250,864,374	10,880	3,175,238,184	35,506	13,373,533,952	20,035	7,473,495,478
3	Jumlah	69,346	37,133,987,497	13,334	10,057,136,243	39,599	24,403,197,156	23,653	18,454,952,515

*Sumber Data: Laporan Bulanan UPTD, Data Base Samsat Kota Kupang*

Data yang tertera pada Tabel 1, menunjukkan bahwa pada Tahun 2021, terdapat selisih pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 4 (empat) sebesar Rp.7.001.225.064,- atau sekitar 50,43%. Sedangkan selisih pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (dua) sebesar Rp.20.075.626.190,- atau sekitar 86,34%. Untuk Tahun 2022, terdapat selisih pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 4 (empat) sebesar Rp.48.206.167,- atau sekitar 0,44%. Sedangkan selisih pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 (dua) sebesar Rp.5.900.038.474,- atau sekitar 44,12%.

Beranjak dari data di atas dapat dikemukakan bahwa tunggakan pajak kendaraan bermotor tahun 2021 ke tahun 2022 untuk kendaraan roda 4 (empat) mengalami penurunan sekitar 25,87% sedangkan kendaraan roda 2 (dua) mengalami penurunan cukup signifikan sekitar 73,86% untuk realisasi Tahun 2022 kendaraan roda 4 (empat) mengalami peningkatan sekitar 37,33% sedangkan kendaraan roda 2 (dua) mengalami peningkatan sekitar 57,51%. Kondisi ini merupakan upaya pemerintah yang telah berusaha dengan berbagai cara untuk mendorong wajib pajak lebih aktif untuk membayar pajak.

Berdasarkan data tunggakan di atas maka Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur juga menerapkan kebijakan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor untuk memancing wajib pajak mengakui kekayaannya dengan mengampunkan pajak selama periode tertentu. Untuk Tahun 2022 Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur menerapkan kebijakan melalui Peraturan Gubernur yang diterbitkannya sebanyak 4 (empat) periode karena atas animo masyarakat yang tinggi terhadap kebijakan tersebut. Adapun Peraturan Gubernur dan masa berlakunya yaitu:

1. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 66 Tahun 2022 tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan seterusnya, berlaku sejak tanggal 15 Juni sampai 31 Juli 2022;
2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 78 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan Seterusnya, berlaku dari tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2022;
3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 92 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan Seterusnya, berlaku dari tanggal 01 September sampai dengan 30 September 2022; dan
4. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 105 Tahun 2022 tentang Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan Seterusnya, berlaku dari tanggal 07 November sampai dengan 22 Desember 2022.

Setelah Kebijakan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor berakhir pemerintah sedang gencar-gencarnya melakukan berbagai macam cara bahkan tindakan represif bagi oknum-oknum yang enggan membayar pajak. Upaya pemerintah melalui kebijakan tersebut, masyarakat dapat memperoleh keuntungan, salah satunya adalah bebas denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Kupang dilaksanakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pajak yang dibayarkan oleh Wajib Pajak, dilakukan penyetoran ke kas daerah.

Tujuan penelitian ini ialah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan hukum masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis melakukan penelitian di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Kupang di Jl. Polisi Militer, di Mobil Samsat Keliling (Samling) yang tersebar di 3 (tiga) titik yaitu Bundaran PU, Depan Kantor Bupati Lama, dan Depan Wisata Kuliner Oepoi, terkait dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan hukum masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang penulis melakukan penelitian pada Kantor Badan Pendapatan dan Aset Daerah (BAPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Timur Kantor Gubernur NTT Jl. Eltari Nomor 52 Kota Kupang.

Jenis penelitian yang dipakai adalah yuridis empiris yakni mengkaji dan menganalisis data yang diperoleh dari lokasi penelitian. Menurut Soemitro (2010), penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum dengan data primer atau suatu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian empiris, hal yang diteliti terutama adalah data primer.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian hukum empiris karena hendak mengetahui faktor yang mempengaruhi kepatuhan hukum masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota kupang dan upaya pemerinta dalam meningkatkan kepatuhan hukum wajib pajak di Kota kupang.

Pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh (Fajar, 2010).

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis data yaitu data Primer dan data Sekunder. Data Primer adalah data yang sumbernya didapat secara langsung dari lapangan penelitian melalui wawancara dengan responden dan berdasarkan observasi peneliti sedangkan data Sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan Populasi, Sampel dan Responden Populasi, Sampel dan Responden. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang. Teknik Penarikan sampel ditarik dengan menggunakan Purposive Sampling (penunjukan) sebanyak 31 orang (100%). Di mana 1 orang (3,3%) adalah Kepala Bidang Pendapatan I serta 30 orang (96,7,%) adalah Wajib Pajak PKB.

Teknik Analisis Data, data yang telah diperoleh baik data primer, sekunder atau data tersier akan diolah dan dianalisis berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan sehingga diharapkan dapat diperoleh gambaran yang tentang simpulan atau hasil penelitian yang dicapai. Data yang diolah kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini sehingga memberikan pemahaman yang jelas dan terarah yang diperoleh dari hasil penelitian nantinya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Hukum Masyarakat dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang**

#### *Kepatuhan Wajib Pajak*

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengetahuan yang baik akan berkontribusi secara positif bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Pengetahuan terkait hukum menjelaskan bahwa Adanya indikator ini, seseorang akan menaruh perhatian pada kesadaran hukum, ia dapat mengetahui hukum yang berlaku dengan sesungguhnya. Seseorang mengetahui perilaku-perilaku tertentu yang diatur oleh hukum. Berdasarkan wawancara tanggal 20 Maret 2023 dengan beberapa wajib Pajak, sebagian besar wajib pajak tidak memiliki pengetahuan yang cukup tetapi wajib pajak mempunyai kesadaran dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, karena menurut mereka, “Pajak adalah kewajiban yang harus dibayar”. Semua wajib pajak yang diwawancarai memiliki pengetahuan yang memadai terkait dengan “di mana Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor yaitu bertempat di UPTD Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Kupang.

**Tabel 2. Pengetahuan Hukum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang Tahun 2023**

No	Indikator	Kualifikasi Pengetahuan					
		Perda Prov. NTT No. 1/2020		Pajak Daerah		Tahun 2020	
		F	%	F	%	F	%
1	Mengetahui	3	10	25	83,3	3	10
2	Tidak Mengetahui	27	90	5	16,7	27	90
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Sumber Data: Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Kupang*

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak (responden) tidak mengetahui Nomor dan Tahun pembuatan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur, namun yang mengetahui tentang adanya peraturan yang mengatur tentang Pajak Daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur hampir sebagian wajib pajak (responden) mengetahui.

**Tabel 3. Pemahaman Hukum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang Tahun 2023**

No	Indikator Pemahaman	Kualifikasi Pemahaman Pajak Kendaraan Bermotor							
		Hak		Kewajiban		Tarif		Sanksi	
		(F)	%	(F)	%	(F)	%	(F)	%
1	Memahami	10	33,3	25	83,3	5	16,7	28	93,3
2	Tidak Memahami	20	66,7	5	16,7	25	83,3	2	6,7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Sumber Data: Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Kupang*

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar wajib pajak (responden) tidak memahami tentang hak sebagai wajib pajak, namun sangat memahami apa yang menjadi kewajibannya.

**Tabel 4 Sikap Hukum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang Tahun 2023**

No	Indikator Sikap	Kualifikasi Sikap							
		Hak		Kewajiban		Tarif		Sanksi	
		(F)	%	(F)	%	(F)	%	(F)	%
1	Setuju	20	66,7	27	90%	25	83,3	28	93,3
2	Tidak Setuju	10	33,3	3	10%	5	16,7	2	6,7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

*Sumber Data: Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Kupang*

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Sikap Hukum dari Wajib Pajak (responden) menyetujui tentang hak dan kewajiban, tarif serta sanksi Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang.

**Tabel 5. Pola Perilaku Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang Tahun 2023**

No	Indikator Pola Perilaku	Kualifikasi Pola Perilaku							
		Hak		Kewajiban		Tarif		Sanksi	
		(F)	%	(F)	%	(F)	%	(F)	%
1	Patuh	23	76,7	27	90	29	96,7	30	100
2	Tidak Patuh	7	23,3	3	10	1	3,3	0	0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber Data: Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak di UPTD Samsat Kota Kupang

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang mematuhi Hak dan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, mematuhi terhadap besaran tarif pajak kendaraan bermotor serta mematuhi sanksi pajak apabila tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor di Kupang.

#### *Tarif Pajak*

Tarif pajak merupakan persentase perhitungan yang harus dibayar oleh wajib pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 6 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
- b. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

Semua wajib pajak yang diwawancarai menyatakan “Tidak keberatan” terhadap tarif pajak karena nilai pajak sudah tertera langsung dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Hal ini meyakinkan masyarakat bahwa wajib pajak dapat menyediakan dana sesuai yang tertera pada SKPD atau dengan kata lain mencegah terjadinya pungutan liar atau pungutan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang sah.

Tarif pajak yang telah ditentukan pada SKPD, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran melalui transfer Bank dan dapat juga melakukan pembayaran melalui Loker Pembayaran yang ada pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPTD SAMSAT) Wilayah Kota Kupang.

### *Sanksi Pajak*

Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Tirtono, 2022).

Kepatuhan pajak pada umumnya didefinisikan sebagai situasi di mana wajib pajak membayar semua pajak yang diwajibkan pada waktu yang tepat dan melaporkan secara akurat sesuai dengan aturan, Undang-Undang dan keputusan pengadilan yang berlaku pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah mengemukakan hal serupa bahwa kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selanjutnya

Berdasarkan hasil wawancara terhadap wajib Pajak, hampir semua menyatakan bahwa jika terlambat membayar pajak maka akan dikenakan sanksi. Wajib Pajak ada yang membayar sebelum jatuh tempo, beberapa orang menyatakan membayar pada saat jatuh tempo serta terdapat juga beberapa wajib pajak yang belum membayar karena tidak mengingat tanggal jatuh tempo, atau juga karena berbagai kesibukan lainnya. Sebagian besar tidak pernah mendapat sanksi tetapi ada juga yang mendapat sanksi berupa denda yang perhitungannya merujuk pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2020 Pasal 60 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.

Wajib Pajak dikenakan sanksi administratif berupa bunga dan/atau denda. Jumlah tagihan dalam Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) berupa pokok pajak yang kurang dibayar ditambah dengan pemberian sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan. Jumlah tagihan dalam STPD berupa pokok pajak yang kurang dibayar ditambah dengan pemberian sanksi administratif berupa bunga sebesar 2% (dua persen) setiap bulan untuk paling lama 15 (lima belas) bulan sejak saat terutangnya pajak.

Berdasarkan analisis data bahwa data realisasi denda tahun 2020 untuk jenis kendaraan roda 2 (dua) dan roda 4 (empat) mencapai 118,13% dari target yang telah ditetapkan, tahun 2021 realisasi mencapai 97,99% dan tahun 2022 realisasi denda hanya sebesar 45,88%, dengan demikian realisasi denda yang semakin menurun menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak semakin meningkat.

### *Kualitas Pelayanan*

Kualitas Pelayanan pada penelitian ini diamati dari ketepatan pelayanan yang kurang dari 18 menit, Petugas Pelayanan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, Nyaman saat pembayaran, Petugas mengingatkan jatuh tempo, Akses kemudahan tempat pelayanan pembayaran pajak dan meminta saran dari wajib pajak.

Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Guna mewujudkan pelayanan publik yang prima maka perlu adanya standar pelayanan di mana menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

UPTD Samsat Kota Kupang sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah merupakan Satuan Kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara yang dibentuk dengan berbadan hukum untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para Wajib Pajak, semua wajib pajak menyatakan bahwa 18 menit belum cukup atau dibutuhkan waktu lebih dari 18 menit untuk melayani pembayaran pajak per orang. Oleh karena itu diperlukan pengecekan kembali standar pelayanan, waktu pelayanan pembayaran pajak. Petugas Pelayanan belum sepenuhnya memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan hampir sebagian besar wajib pajak menyatakan bahwa pelayanan sudah sesuai standar pelayanan, tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yaitu petugas tidak bersikap ramah terhadap wajib pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh, bahwa pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang yang sesuai standar pelayanan sebanyak 7 (tujuh) orang atau 23,3% yang tidak sesuai sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang atau 76,7%, waktu

pelayanan yang sesuai sebanyak 8 (delapan) orang atau 26,7% yang tidak sesuai sebanyak 22 (dua puluh dua) orang atau 73,3%, dan kualitas pelayanan yang sesuai sebanyak 5 (lima) orang atau 16,7% dan yang tidak sesuai sebanyak 25 (dua puluh lima) orang atau 83,3%.

Ditemukan juga bahwa ketersediaan fasilitas atau sarana prasarana yang belum mendukung kenyamanan wajib pajak dalam proses pelayanan pembayaran pajak. Oleh karena itu pemerintah perlu menyediakan sarana prasarana yang memadai agar tingkat kenyamanan wajib pajak dalam membayar pajak bisa terpenuhi sesuai dengan standar yang ada. Sebagian besar petugas mengingatkan wajib pajak terkait dengan jatuh tempo untuk pembayaran pajak selanjutnya. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan diharapkan juga dapat memberikan edukasi agar wajib pajak dapat membayar pajak sesuai dengan kewajibannya.

Temuan lain yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu kemudahan akses bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak, selain di Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Kota Kupang ada juga pelayanan yang dilakukan di Mobil Samsat Keliling Samling) di mana tersedia tiga lokasi pembayaran pajak yaitu: Bundaran PU, Depan Kantor Bupati Lama Kupang dan Depan Kuliner Oepoi.

Hal lain yang dikeluhkan oleh wajib pajak atas nama Ibu Wanyi Gada yaitu petugas tidak memberikan arahan alur pelayanan dengan baik, secara rinci dapat dijelaskan bahwa pelayanan dimulai dari bagian apa dan berakhir di mana. Para wajib pajak terlihat kurang memahami alur dari pelayanan sehingga diharapkan kedepan agar pada saat menerima wajib pajak, petugas dimaksud juga menjelaskan alur pelayanan dimulai dari loket satu hingga loket terakhir sesuai dengan alur pelayanan dan dilakukan survey kepuasan pelayanan secara online.

Peningkatan fasilitas dan sarana prasarana, Peningkatan kapasitas Petugas Loket agar melayani sesuai dengan standar pelayanan. Perlu dilakukan evaluasi secara regular untuk menjamin kualitas pelayanan pembayaran pajak di loket sehingga dapat berkontribusi bagi peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak serta dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD ini digunakan untuk membiayai pembangunan daerah di Provinsi Nusa Tenggara Timur.

## **Upaya yang dilakukan Pemerintah untuk Meningkatkan Kepatuhan Hukum Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Yosef M. Ronaldus Amapiran, S.Si sebagai Kepala Bidang Pendapatan I pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur menyampaikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam meningkatkan kepatuhan hukum dari wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Mengacu pada Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 25 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, di mana Tugas Kepala Bidang Pendapatan I yaitu Merencanakan Operasional, Mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan Pendataan dan Penetapan, Pembukuan dan Penagihan serta Layanan dan Keberatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) dan Pajak Rokok sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku untuk Peningkatan Pendapatan Daerah. Adapun upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam rangka meningkatkan kepatuhan hukum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

### **1. Perluasan Kanal Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **a. Payment Online**

Payment Online merupakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pemerintah bekerja sama dengan Bank NTT melalui:

- 1) Ajungan Tunai Mandiri (ATM),
- 2) Mesin Electronic Data Capture atau EDC adalah mesin yang digunakan untuk pengambilan data dan pembayaran di bank. Biasa terdapat di meja kasir ketika akan melakukan transaksi secara cashless, dan
- 3) Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

#### **b. Aplikasi B'Sonto Sa**

Aplikasi yang disiapkan pemerintah untuk mengecek besaran nilai Pajak Kendaraan Bermotor dengan menginput nomor rangka dan plat motor.

## 2. Pendekatan Pelayanan Kepada masyarakat

- a. Layanan Samsat On Call bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur;
- b. Penambahan 1 (satu) unit armada mobil Samsat Keliling (Samling) bantuan dari Jasa Raharja NTT untuk UPTD Kota Kupang yang sebelumnya ada 2 (dua) unit Mobil Samling, dengan potensi kendaraan tersebar diharapkan dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak melalui Samsat Keliling.
- c. Sejak tahun 2022 sudah terdapat Satgas/Samling yang tersebar di hampir seluruh UPTD.
- d. Pelayanan Penetapan Kelurahan dimana petugas turun langsung ke lingkungan masyarakat dengan membuka loket pelayanan pembayaran pajak.
- e. Kerja sama dengan Pemerintah Daerah dan Kejaksaan setempat untuk tindak tegas wajib pajak yang tidak taat membayar pajak.
- f. Melakukan pola penagihan door to door dengan menggunakan aplikasi Samsat Door To Door dimana setiap petugas diberikan target penagihan untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- g. Pengadaan mobil operasional Double Cabin dan pengalihan mobil dinas Toyota Rush untuk memfasilitasi pelayanan sampai ke pelosok daerah.
- h. Zona Integritas Taat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bagi ASN dan PTT Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur yang ditindaklanjuti dengan pemotongan Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP) bagi ASN yang menunggak PKB.

## 3. Kebijakan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor

Kebijakan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor ini sebagai pengampunan pajak yang merupakan salah satu program Pemerintah Provinsi dengan diterbitkannya Peraturan Gubernur yaitu:

- a. Nomor 66 Tahun 2022 tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan.
- b. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 78 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Penyerahan Kedua dan Seterusnya.

- c. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 92 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Penyerahan Kedua dan Seterusnya, dan
- d. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 105 Tahun 2022 tentang Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Penyerahan Kedua dan Seterusnya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan hukum masyarakat kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang meliputi:
  - a. Kepatuhan Wajib Pajak
  - b. Tarif Pajak
  - c. Sanksi bagi Wajib Pajak
  - d. Kualitas Pelayanan
2. Upaya yang dilakukan Pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan hukum Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang meliputi Perluasan Kanal Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui: Payment Online, Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), Aplikasi B'Sonto Sa dan Pendekatan Pelayanan Kepada masyarakat dengan Layanan Samsat On Call bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) Lingkup Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; Penambahan 1 (satu) unit armada mobil Samsat Keliling (Samling), Pelayanan Penetapan Kelurahan di mana petugas turun langsung ke lingkungan masyarakat dengan membuka loket pelayanan pembayaran pajak, Melakukan pola penagihan door to door dengan menggunakan aplikasi Samsat Door To Door, Pengadaan mobil operasional Double Cabin.

## DAFTAR REFERENSI

- Achmad Tjahyono, Muhammad Husein. 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Aco Agus, Mustari, Firman Umar, 2016. *Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum Antar Kota Di Makassar*.
- Ali Chidir, 1993. *Hukum Pajak Elementer*. Bandung: eresco.
- Danarsi, Siti Nurlaela, Hendro Subroto, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif di kota surakarta jurnal akuntansi dan pajak*,” Vol 18, *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Juli 2017, 53.
- Greenberg, Baron, 2003. *Kepemimpinan Organisasi*. Jakarta.
- Harbani Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV.
- Mardiasmo, 2018. *Perpajakan*. Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta.
- M. J. Feldma, *Asas dan dasar perpajakan buku I*. Jakarta: Refika Aditama Yayasan Cendekia Mandiri.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Nurmansyah Gunsun, Rodliyah Nunung, dkk, 2019. *Pengantar Antropologi*, Bandar Lampung: CV.Anugrah Utama Raharja.
- P.J.A. Adriani, 1993, *Asas dan dasar perpajakan buku I*. Yayasan Cendekia Mandiri Jakarta: Refika Aditama, Yayasan Cendekia.
- Rimsky. K judisseno, 2005. *Pajak Dan Strategi Bisnis suatu tinjauan tentang kepastian hukum dan penerapan akuntansi di Indonesia*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Rochmat Soemitro, 2013. *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 2010. *Dualisme Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Smeets MJH, *Asas dan dasar perpajakan buku I*. Jakarta: Refika Aditama, Yayasan Cendekia Mandiri.
- Soekanto Soerjono, 2016. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sulfinadia Hamda. 2013. *Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sunggono, Bambang, 2010. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjahyono Achmad, Husein Muh Taufik, 2002. *Perpajakan di Indonesia*. Yogyakarta: YKMP.

- Tjandra Tirtono, Triani, Nurdiana, “*Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak,*” Vol 14, Jurnal STIE Semarang, Edisi Oktober 2022, 138-139.
- Wibowo, 2013. *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali pers.
- Wiwoho Jamal, 2008, *Membangun Model Penyelesaian Sengketa Pajak yang Berkeadilan*. Surakarta: UPT. UNS.
- Kesadaran Hukum Wajib Pajak di Kabupaten Flores Timur dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau dari Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang”.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah pusat dan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 66 Tahun 2022 Tentang Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor, Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan seterusnya berlaku sejak tanggal 15 Juni sampai 31 Juli 2022.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 78 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Penyerahan Kedua dan Seterusnya, berlaku dari tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2022.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor : 92 Tahun 2022 tentang Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Penyerahan Kedua dan Seterusnya.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor : 105 Tahun 2022 tentang Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan Seterusnya.
- Lampiran Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 25 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan

Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor: 360/kep/hk/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.