

## **Implementasi Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pembebasan Pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua Dan Seterusnya Yang Berasal Dari Luar Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda**

**Lia Fitri Muslim<sup>1</sup>**

### **Abstract**

*The purpose of this study to describe and analyze the implementation of Provision of Basic Motor Vehicle Tax Relief And Principal Customs Exemption of Vehicle Second and Beyond Derived From Outer East Kalimantan Province in Samarinda. The results showed that the policy of granting waivers principal motor vehicle tax (PKB) and the transfer tax exemption of motor vehicles (BBNKB) Second and Beyond Originating from Outside the Province of East Kalimantan in Samarinda (PKB and BBNKB) are implementable less than optimal. Indicated by sub focus of research defined, not everything can be implemented effectively.*

**Keywords: Providing Relief Principal PKB and BBNKB**

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pembebasan Pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Seterusnya Yang Berasal Dari Luar Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda secara implementatif kurang optimal. Terindikasi oleh sub fokus penelitian yang ditetapkan, tidak semuanya dapat dilaksanakan secara efektif.*

**Kata Kunci : Pemberian Keringanan Pokok PKB dan BBNKB**

Reformasi birokrasi penting dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan pelayanan umum. Hal tersebut dapat direalisasikan manakala didukung dengan sumberdaya aparatur yang profesional dan kompeten. Untuk mendapat sumberdaya aparatur yang kompeten diperlukan proses yang panjang dan didukung berbagai pihak, baik unsur pemerintah maupun partisipasi masyarakat. Dengan dukungan tersebut diharapkan mampu mengatasi persoalan yang terus berkembang. Isu yang berkembang defisit anggaran, maka dengan dukungan aparatur yang profesional tersebut dapat mencari jalan keluar terhadap persoalan yang dihadapi, terutama masalah devisa anggaran. Untuk maksud tersebut maka yang dilakukan pemerintah adalah menggali sumber-sumber pendapatan, khususnya dari sektor pajak. Sehubungan hal tersebut maka pemerintah mengeluarkan kebijakan

---

<sup>1</sup> Alumni Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip-Unmul Samarinda

melalui Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan retribusi daerah.

Dalam pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pungutan Pajak dan Retribusi Daerah. Lebih spesifik lagi mengenai pungutan pajak kendaraan bermotor diatur oleh masing-masing daerah. Kemudian untuk daerah Kalimantan Timur, pungutan pajak kendaraan bermotor diatur melalui Peraturan Gubernur No. 08 Tahun 2014 tentang pajak Kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Diharapkan dengan dikeluarkan kebijakan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk memungut pajak. Meski demikian upaya terus dilakukan agar penerimaan pajak lebih meningkat. Upaya yang dilakukan pemerintah Provinsi Kalimantan Timur adalah menggali sumber pendapatan terhadap kendaraan yang berasal dari luar daerah (Non KT) yang beroperasi di daerah Provinsi Kalimantan Timur. Untuk maksud tersebut maka pemerintah Provinsi mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Gubernur Kalimantan Timur No. 16 Tahun 2016, tentang Pemberian Keringanan pokok pajak kendaraan beromotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaran bermotor kedua dan seterusnya yang berasal dari luar Provinsi Kalimantan Timur (Non KT). Diharapkan setelah dikeluarkan kebijakan tersebut dapat menambah penerimaan dari sektor pajak dan memberikan kontribusi yang berarti terhadap penerimaan asli daerah .

Fakta menunjukkan bahwa penerimaan pajak tiap tahunnya mengalami peningkatan tetapi peningkatannya kurang signifikan. Sebab secara repersentatif pungutan pajak tersebut kurang optimal. Padahal dari sektor pajak tersebut punya peluang yang lebih besar, dan disisi lain pemerintah provinsi telah memberikan kemudahan akses dan keringanan pajak, tetapi kurang tegasnya kebijakan, maka respon pemilik kendaraan bermotor luar daerah kurang antusias sehingga kendaraan luar daerah yang beroperasi di Samarinda belum terpungut pajaknya.

Dari hasil observasi menunjukkan beberapa indikasi kurang optimalnya pungutan pajak kendaraan dari luar daerah: meliputi kurangnya sosialisasi, lemahnya sanksi yang diberikan, sulitnya data pada pemilik kendaraan yang berubah tempat tinggal, kurangnya kesadaran wajib pajak, kurang intensifikasi petugas dalam melakukan pungutan pajak.

Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dikaji lebih mendalam sehingga dapat mengungkap permasalahan yang terjadi di objek penelitian, sekaligus dapat diketahui pula mengenai faktro-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan terkait dengan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) yang berasal dari luar Provinsi Kalimantan Timur.

### **Kebijakan Publik**

Menurut Dye (dalam Abdul Wahab, 2004 : 161) kebijakan publik diartikan *"What ever government choose to do or not to do ...."*. apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, maka harus ada obyek dan kebijakan publik yang dijadikan sebagai landasan untuk bertindak dan pilihan yang ditentukan bukan semata -mata pernyataan keinginan pemerintah. Sedangkan Presman dan Wildausky (dalam Abdul Wahab, 2002 : 132) mendefinisikan bahwa kebijakan publik sebagai " Suatu hipotesis yang mengandung kondisi - kondisi awal serta akibat - akibat yang dapat diramalkan ". Dengan melihat beberapa penjelasan dari definisi kebijakan publik di atas maka dapat dikatakan bahwa konsep kebijakan publik dipahami sebagai serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu dan kepentingan rakyat banyak.

### **Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Nugroho, 2007 : 147) mengemukakan, bahwa Implementasi kebijakan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, individu ataupun kelompok, dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan. Hal ini termasuk upaya mentransformasikan keputusan ke dalam tahap operasional untuk mencapai perubahan besar maupun kecil seperti yang telah ditetapkan dalam keputusan.

Menurut Frederick (dalam Islamy, 2002:37), implementasi kebijakan"*... A proposed course of action of person, groups or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed toutilized and overcome in on effort to reach a goal or realized and objective or a purpose.*" ("... serangkaian tindakan - tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan - hambatan dan kesempatan - kesempatan terhadap pelaksanaan usaha kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.")

Dengan demikian implementasi kebijakan publik merupakan setiap keputusan yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah atau negara atas nama instansi yang dalam rangka melaksanakan fungsi umum pemerintah. Proses implementasi kebijakan tersebut baru dapat dimulai apabila tujuan - tujuan kebijakan telah ditetapkan dan perlu mempertimbangkan antara peluang dan kelemahan, dimungkinkan kecilnya resiko dan besarnya peluang.

### **Model Implementasi Kebijakan Publik**

Dari beberapa definisi tentang Implementasi Kebijakan di atas, dapat tergambar berbagai variabel, sehingga penelitian implementasi kebijakan telah berhasil mengembangkan berbagai teori dan model dalam menganalisis kebijakan. Model implementasi kebijakan yang

dikembangkan bersifat relatif abstrak, dan ada juga yang relatif operasional tergantung pada tujuan penggunaan model, tergantung pada kompleksitas permasalahan dan analisis itu sendiri (Abdul Wahab, 2005 : 70). Beberapa model terbaru yang banyak mempengaruhi berbagai tulisan maupun penelitian para ahli. Sehubungan dengan implementasi kebijakan mencakup beberapa unsur, yaitu :

- 1) Adanya serangkaian tindakan;
- 2) Dilakukan oleh atau sekelompok orang;
- 3) Adanya pemecahan masalah;
- 4) Adanya tujuan tertentu;

Model yang dikembangkan oleh Grindle (1990), bahwa model - model implementasi kebijakan tersebut, yang dikembangkan oleh Grindle menyangkut isi dan konteks implementasinya, antara lain :

- 1) Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan;
- 2) Jenis manfaat yang akan dihasilkan;
- 3) Derajat perubahan yang diinginkan;
- 4) Kedudukan pembuat kebijakan;
- 5) Siapa pelaksana program;
- 6) Sumberdaya yang dikerahkan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang maupun lembaga pemerintah maupun swasta. Pelayanan sebagai bentuk pemenuhan, baik berupa barang maupun jasa dalam rangka kelangsungan hidup. Menurut Moenir (2002 :16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Melayani berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pengguna jasa

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Kotler, (2001 :348). Pelayanan publik adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak -hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik”.

### **Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Abdul Wahab, (2003 : 31-32) bahwa manajemen pelayanan publik dalam lingkup manajemen mencakup beberapa hal : (a) keseluruhan proses manajemen mulai dari perencanaan, (b) keseluruhan fungsi manajemen termasuk koordinasi, pengambilan keputusan, wawasan, (c)

proses dan perumusan kebijaksanaan, dan (d) menyelesaikan pekerjaan untuk orang lain, sehingga orang lain puas akan hasil pekerjaannya.

Sehubungan dengan pelayanan publik maka faktor-faktor yang perlu diperhatikan adalah dalam manajemen pelayanan, antara lain :

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN / BUMD.
2. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/ pengumuman atau melalui media informasi lainnya;
3. Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga;
4. Menjelaskan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui maka permohonan tersebut berarti disetujui;
5. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar. Diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan;
6. Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/ masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi
7. Menata system dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan dinamika masyarakat
8. Sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit - unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan;
9. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung mauppun melalui media masa untuk menyampaikan saran dan pengaduan mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. (Islamy, 2003 : 82)

### **Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Undang-undang Nomor. 25 Tahun 2009, mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam Pasal 21 UU ini dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) dasar hukum; (2) persyaratan; (3) sistem, mekanisme, dan prosedur; (4) jangka waktu penyelesaian; (5) biaya/tarif; (6) produk pelayanan; (7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; (8) kompetensi pelaksana; (9) pengawasan internal; (10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (11) jumlah pelaksana; (12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; (13) jaminan keamanan dan keselamatan

pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan (14) evaluasi kinerja pelaksana.

**Mengkomunikasikan Memberikan Pemahaman Pada Wajib Pajak Atas Berlakunya Implementasi Pemberian Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Pembebasan Pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Kedua Dan Seterusnya Yang Berasal dari Luar Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda.**

Dalam rangka efektivitas pelaksanaan kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar Provinsi Kalimantan Timur. maka pihak penyelenggara telah mengkomunikasikan melalui sosialisasi, baik yang dilakukan pertemuan, penyebaran informasi melalui media cetak, internet, famlet, maupun pemasangan baleho diberbagai tempat. Diharapkan melalui sosialisasi tersebut, agar para pemilik kendaraan dari luar daerah dapat memahami isi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah, ternyata komunikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ternyata dipahami beragam, meski demikian dari sebagian besar pemilik kendaraan dari luar daerah telah memahami kontek dan konten atas kebijakan yang dikeluarkan pemerintah Provinsi Kalimantan Timur. Dari tindakan yang dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat, maka pihak penyelenggara telah melakukan beberapa kegiatan, antara lain melalui pertemuan dengan staf pelaksana sebanyak 6 kali, kemudian melalui media cetak lokal sebanyak 10 kali, melalui media televisi selama 30 hari. Disamping itu menyebarkan famlet kepada para pengunjung atau dengan orang yang melakukan registrasi kendaraannya. Tindakan lainnya yang tidak kalah pentingnya adalah pemasangan baleho ditempat-tempat yang dianggap strategis.

Fakta menunjukkan tentang sosialisasi kebijakan yang dilakukan melalui berbagai media telah memberikan pemahaman terhadap pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah. Bahkan ada yang mengapresiasi langsung pada pihak penyelenggara. Meski demikian ada pula yang tidak tergerak hatinya untuk memanfaatkan kesempatan atas keringanan pajak yang diberikan, meskipun para pemilik kendaraan mengerti dan memahami atas kebijakan tersebut. Kurangnya respon subjek pajak terhadap kebijakan tersebut, disebabkan oleh fleksibelnya isi kebijakan dan lemahnya sanksi yang diberikan.

Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa keragaman sikap pemilik kendaraan bermotor luar daerah, karena kurang tegasnya aturan terhadap kendaraan luar daerah yang beroperasi di Samarinda, sehingga cukup beralasan jika subjek pajak mengabaikan kebijakan tersebut. Terkecuali kebijakan tersebut telah memberikan ketegasan dan sekaligus sanksinya maka subjek pajak akan melakukan

tindakan. Jika tidak maka sampai kapanpun sulit ditertipkan karena tanpa melapor dan mengalihkan pajak kendaraannya, masih dapat dioperasikan tanpa menghadapi kendala apapun. Jika demikian maka yang diuntungkan adalah pemerintah daerah asal kendaraan karena pajaknya harus dibayar pada daerah asal kendaraan, sementara Samarinda yang menyediakan sarana jalan justru tidak meninkgati pajaknya. Padahal kalau dilihat jumlah kendaraan dari luar daerah jumlahnya cukup besar yaitu 1.116 unit, sedangkan yang mengurus pajaknya di Samarinda sebanyak 140 unit, Bahkan secara administratif tercatat 929 unit kendaraan yang tidak melakukan registrasi pajaknya kepada UPT Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.

### **Mekanisme Pengurusan Keringanan Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Pembebasan Pokok Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua Dan Seterusnya Yang Berasal Dari Luar Provinsi Kalimantan Timur Di Samarinda.**

Sehubungan dengan pelaksanaan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) diperlukan adanya mekanisme yang jelas, sehingga tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda, baik dengan staf pelaksana maupun dengan pemilik kendaraan bermotor yang berasal dari luar daerah.

Secara normatif mekanisme pengurusan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor dari luar daerah (Non KT) telah ditetapkan. Tetapi kalau dilihat dari segi tahapan-tahapan sebagaimana yang diatur dalam kebijakan tersebut terindikasi panjang dan tentunya kurang mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu menampakkan adanya kesederhanaan, transparansi, kepastian/ketepatan waktu, efektif dan efisien.

Tetapi jika dicermati mekanisme pelayanan yang dinilai panjang jalur birokrasinya, ternyata tidak menunjukkan adanya indikasi lambatnya pelayanan dan dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan dan para pemilik kendaraan ketika her registrasi kendaraannya tidak dihadapkan pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga, maupun biaya. Sebab secara aplikatif layanan pajak dilakukan dengan pola pelayanan terpadu dan subjek pajak cukup menyampaikan berkas kendaraan pada staf pelaksana, kemudian berkas diterima selanjutnya diproses. Subjek pajak cukup menunggu di tempat yang disediakan. Setelah diproses dan dianggap selesai maka register pajak kendaraan diserahkan pada pemiliknya. Dalam proses bisa saja terjadi kelambanan, tetapi itu sifatnya temporer karena banyaknya wajib pajak secara kebersamaan yang mengurus pajak tahunan, sehingga perlu waktu tunggu agak lama.

Sehubungan dengan pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor, pihak pelaksana sudah mengantisipasi hal tersebut, karena dihadapkan kurangnya staf pelaksana yang tidak sebanding dengan pemohon maka hal

tersebut bisa saja terjadi, tetapi upaya untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan sudah menjadi komitmen staf pelaksana. Secara prosedural mengenai mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor dari luar daerah di UPT Dinas Pendapatan Daerah provinsi Kalimantan Timur di Samarinda sudah dilaksanakan dengan baik.

### **Kualitas Dan kuantitas Implementator Kebijakan**

Sehubungan dengan pelaksanaan kebijakan tentang pemberian keringanan pada kendaraan dari luar daerah, tentunya tidak terlepas dari kualitas dan kuantitas staf pelaksana. Fakta menunjukkan bahwa keberadaan staf pelaksana UPT. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda, di tinjau dari segi kuantitas maupun kualitas kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Jika ditinjau dari luasnya objek pajak justru tidak sebanding. Dari 28 orang staf pelaksana masih terdapat 12 orang yang berpendidikan menengah kebawah, demikian halnya dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki tidak semua staf pelaksana memiliki legalitas pelatihan sesuai bidang kerjanya. Sementara pertumbuhan otomotif di Samarinda terus meningkat dan tidak sebanding lurus dengan jumlah staf pelaksana di UPT Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda. Kondisi demikian tentunya dapat menghambat efektivitas pelaksanaan kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor kedua dan seterusnya dari luar daerah (Non KT). Atas dasar fakta-fakta yang terjadi di objek penelitian menunjukkan penelitian yang dilakukan penulis ada kesamaan yang dilakukan Mustopadidjaja (2006) faktor manusia merupakan determinan penting untuk menunjang pelaksanaan kebijakan, karena itu harus disediakan sesuai kualifikasi yang diharapkan. Ini berarti kelacaran tugas staf pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan, faktor manusia perlu dipersiapkan sesuai kualifikasi yang diharapkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

### **Intensifikasi Imlementator Kebijakan Dalam Memungut Pajak**

Intensifikasi staf pelaksana kebijakan merupakan determinan penting untuk meningkatkan hasil yang dicapai, terutama terkait dengan pelaksanaan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT). Untuk maksud tersebut tentunya dipersiapkan staf pelaksana yang memiliki dedikasi, ethos kerja dan komitmen yang tinggi. Disamping itu juga perlu dipersiapkan sarana operasional yang memadai dan juga biaya operasional yang cukup.

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dianggap kurang tegas dan masih terkesan kurang memberikan efek jeras (soft terapi) kepada pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah. Sehingga daerah (Samarinda kurang diuntungkan). Padahal kemudahan akses telah diberikan tetapi respon subjek pajak juga masih kurang tergerak



hatinya, karena tidak ada ketegasan dalam memperlakukan kebijakan. Tidak adanya batas waktu yang diwajibkan pada pemilik kendaraan untuk mengalihkan kendaraanya ke daerah dimana ia tinggal/berdomisili. Karena selama ini tidak ada kendala yang berarti terhadap kendaraan yang dioperasikan di Samarinda, maka pengalihan/mutasi kendaraan kurang diprioritaskan. Bahkan laporan pada instansi yang berwenang yang seharusnya 3 (tiga) bulan sekali dilakukan, justru diabaikan. Hal tersebut sebagai akibat kurangnya pengawasan secara langsung (razia) pada wajib pajak.

Dengan demikian hasil penelitian yang dilakukan penulis terdapat kesamaan yang dilakukan oleh Asmaransyah,(2011) bahwa faktor manusia merupakan determinan penting untuk menunjang pelaksanaan kebijakan, karena itu harus dipersiapkan sesuai kualifikasi yang diharapkan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Hanya saja pihak penyelenggara kurang mempersiapkan sesuai kualifikasi yang dibutuhkan sehingga berimplikasi terhadap pada kurang optimalnya pelaksanaan kebijakan yang berujung pada hasil yang dicapai kurang optimal.

### **Koordinasi antar Staf Pelaksana Terkait**

Koordinasi antar petugas pelaksana merupakan salah satu faktor yang menentukan agar dapat terciptanya hubungan kerja yang harmonis. Koordinasi antar staf pelaksana terus dilakukan sebab koordinasi sangat dibutuhkan dan sekaligus sebagai partisipasi dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor.

Fakta menunjukkan bahwa koordinasi yang dibangun oleh staf pelaksana, baik secara internal maupun eksternal sudah harmonis. Dengan koordinasi antar staf pelaksana UPT. Dispenda Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda, pengurusan pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan lebih efektif.

Berdasarkan hasil observasi di objek penelitian menunjukkan bahwa secara aplikatif koordinasi antar staf pelaksana bahkan secara vertikal termasuk efektif. Terindikasi oleh hubungan dan kerjasama yang dilakukan dengan unsur pelaksana dan kepala UPT Dispenda Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda sudah berjalan efektif.

### **Pengawasan Terhadap Pemilik Kendaraan Bermotor Luar Daerah**

Sehubungan dengan pelaksanaan kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) tentunya tidak dapat terlepas dari faktor pengawasan. Dalam hal pengawasan penting untuk memastikan, apakah pungutan pajak sudah dilakukan sesuai mekanisme yang berlaku, atau sesuai rencana kerja. Pentingnya pengawasan agar pungutan pajak tidak menyimpang dari aturan, dan lebih efektif.

Dari hasil observasi diobjek penelitian menunjukkan bahwa pengawasan yang dilakukan staf pelaksana kurang efektif. Meski demikian tindakan yang dilakukan menunjukkan indikasi cukup baik. Kurang efektifnya pengawasan yang dilakukan staf pelaksana selain kurangnya tenaga pengawas dan juga kecilnya biaya operasional sehingga tidak semua objek pajak dapat dimonitoring/terawasi. Disamping kesadaran dan kepatuhan subjek pajak ikut menentukan kurang efektifnya pengawasan. Data base kendaraan kurang terekam secara keseluruhan maka staf pengawas mengalami kesulitan.

### **Faktor-faktor yang Mendukung**

Sehubungan dengan implementasi kebijakan pemberian keringanan pajak kendaraan bermotor, tidak terlepas dari faktor yang mendukung, antara lain Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-undang Nomor 28 tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pungutan Pajak dan Retribusi Daerah di wilayah Provinsi Kalimantan Timur, Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2016, tentang pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor kedua dan seterusnya yang berasal dari luar provinsi kalimantan timur (Non KT), dan Kuatnya komitmen Kepala UPT Dinas Pendapatan Daerah provinsi kalimantan timur di samarinda dan pimpinan vertikal pemerintah Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan pungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang beroperasi di Samarinda, serta Kondusifnya lingkungan kerja UPT Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.

### **Faktor-faktor yang Menghambat**

Adapun faktor yang menghambat implementasi pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) antara lain kurang memadainya staf pelaksana, baik secara kuantitas maupun kualitas terutama tenaga pengawas, terbatasnya biaya operasional yang tidak sebanding dengan luasnya objek pajak kendaraan bermotor, fleksibel kebijakan yang diberlakukan telah membuat para pemilik kendaraan dari luar daerah kurang tergerak hatinya untuk memindahkan/memutasi kendaraanya ke Samarinda, lemahnya pengawasan dan sanksi oleh petugas pelaksana di lapangan terhadap wajib pajak dan rendahnya kepatuhan dan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah untuk melapor dan atau memindahkan atas kendaraan yang dimilikinya ke tempat tinggal yang bersangkutan saat ini.

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan diatas maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) di Samarinda secara implementatif kurang optimal. Terindikasi oleh sub fokus penelitian yang ditetapkan, tidak semuanya dapat dilaksanakan secara efektif. Karena kurang didukung dengan staf pelaksana sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas. Disamping itu lemahnya pengawasan terhadap objek pajak, karena terbatasnya staf pengawas, dan lemahnya pengawasan sehingga secara akumulatif pelaksanaan kebijakan tersebut kurang efektif. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai fenomena yang berkenaan dengan kebijakan tersebut secara substantive dapat dijelaskan sebagai berikut :
  - a. Ditinjau dari aspek pemahaman pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah atas berlakunya kebijakan yang memberikan keringanan pokok pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) secara aplikatif yang dikomunikasikan melalui berbagai media, mampu memberikan informasi terhadap sebagian besar pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah (Non KT) yang ada di Samarinda.
  - b. Kebijakan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan penghapusan pokok bea balik nama kendaraan bermotor, meskipun secara normatif mekanisme pengurusan keringanan pokok PKB dan pembebasan pokok BBNKB memperlihatkan panjangnya jalur birokrasi, tetapi diimbangi dengan pola pelayanan secara terpadu, maka pengurusan keringanan pokok PKB dan pembebasan pokok BBNKB dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan
  - c. Dari aspek kualitas dan kuantitas staf pelaksana yang disediakan penyelenggara kurang menunjang pelaksanaan pemberian keringanan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor luar daerah, Kurangnya staf pelaksana yang kompeten, maka secara aplikatif pengurusan keringanan pajak kurang optimal.
  - d. Dari aspek intensifikasi staf pelaksana dalam menarik pajak kendaraan bermotor, meskipun telah dilakukan melalui pemberian keringanan pokok pajak dan kemudahan akses, ternyata kurang mendapat responsibilitas (daya tanggap) oleh pemilik kendaraan dari luar daerah. Terindikasi oleh banyaknya kendaraan dari luar daerah yang tidak memanfaatkan kesempatan terhadap keringanan pajak yang diberikan.

- e. Dalam hal koordinasi antar staf pelaksana seiring dengan implementasi kebijakan pemberian keringanan pokok PKB dan pembebasan pokok BBNKB yang berasal dari luar daerah (Non KT) terindikasi efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari hubungan kerjasama antar staf pelaksana (horizontal) dan terhadap pimpinan (vertikal) berjalan harmonis. Komunikasi dua arah selalu dilakukan, dan satu sama lain saling tukar informasi untuk menyelaraskan kegiatan yang berkenaan dengan pemberian keringanan pokok PKB dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) kedua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.
  - f. Dalam hal pengawasan terhadap pemilik kendaraan bermotor dari luar daerah, secara aplikatif kurang efektif. Hal tersebut dapat diketahui dari kurangnya frekuensi pengawasan terhadap objek pajak sehingga tidak semua kendaraan dari luar daerah yang beroperasi di Samarinda dapat terdeteksi/terpantau.
2. Faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan pemberian keringanan pokok PKB dan pembebasan pokok BBNKB ke dua dan seterusnya yang berasal dari luar daerah (Non KT) adalah UU Nomor 28 tahun 2010 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PP No. 91 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan pungutan PKB dan BBNKB, Pergub Kaltim No. 08 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan pungutan Pajak dan Retribusi Daerah di wilayah Provinsi Kalimantan Timur, Pergub No.16 Tahun 2016, tentang pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor kedua yang berasal dari luar daerah (Non KT). Sedangkan faktor yang menghambat adalah kurangnya tenaga pengawas dan kecilnya biaya operasional. Disamping kesadaran dan kepatuhan subjek pajak dan lemahnya pengawasan serta kurang tegasnya kebijakan maka pelaksanaan pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor kedua dan seterusnya berasal dari luar Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda dianggap kurang efektif.

### **Saran-saran**

Dari beberapa kesimpulan di atas, penulis akan mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Perlu menambah staf pelaksana yang kompeten sesuai kualifikasi yang dibutuhkan dengan cara mengajukan usulan yang disampaikan rencana kerja yang dibuat pada tahun anggaran
2. Perlu tindakan yang harus dilakukan adalah selain menambah tenaga pengawas dan juga meningkatkan frekuensi pengawasan ke objek pajak.
3. Perlu menambah anggaran operasional, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan yang dibuat dalam tahun anggaran.

4. Perlu dievaluasi secara substantif sehingga kontribusinya terhadap pendapatan daerah asli Provinsi Kalimantan Timur lebih jelas
5. Memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal setingkat lebih tinggi dan memberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai jenis pelatihan sesuai bidang kerjanya/tugasnya.

### **Daftar Pustaka**

- Anonymous, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang *Pajak dan Retribusi Daerah*. Indonesia. Jakart
- \_\_\_\_\_, Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang *Pedoman Pelayanan Umum*, Indonesia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pungutan Pajak dan Retribusi Daerah.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 08 Tahun 2014, tentang penyelenggaraan pungutan pajak dan ritribusi Daerah di wilayah Provinsi Kalimantan Timur.
- \_\_\_\_\_, Peraturan Gubernur Nomor 16 Tahun 2016, tentang pemberian keringanan pokok pajak kendaraan bermotor dan pembebasan pokok bea balik nama kendaraan bermotor kedua dan sSeterusnya yang berasal dari luar Provinsi Kalimantan Timur (Non KT)
- Abdul Wahab, Solichin. 2002. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Rineka Cipta: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Kebijakan Pembangunan Pedesaan di Negara-negara Berkembang; Skala Permasalahan dan Hakekatnya*. Dalam Buku "Kebijakan Publik dan Pembangunan". IKIP: Malang
- \_\_\_\_\_. 2004, *Analisis Kebijakan Negara, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*, Edisi Kedua. Bumi Aksara: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasinya*, Cetakan II, Danar Wijaya. Brawijaya University Press: Malang.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Islamy M, Irfan. 2002. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar* dalam Ilmu Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Kotler, Philip. 2001. *Marketing Manajemen, Analysis, Planning, Implementation and Control*, alih bahasa Hendra Tegus dan Ronny A.Rusli, 1997 New Jersey: A Paramount Communications Company Englewood Cliffs..
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sector Public*. Unit Terbit dan Percetakan Akademik Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta.
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama. Bumi Aksara: Jakarta.