

**BAB IV**  
**STRATEGI KOMUNIKASI BAPENDA PROVINSI**  
**BANTEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN**  
**PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN**  
**BERMOTOR**

**A. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Menyediakan Media Pelayanan**

Problem yang dihadapi dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya adalah akses terhadap pusat pelayanan pajak atau Samsat, akses yang cukup jauh dari pusat pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi alasan klasik Wajib Pajak. Untuk itu disediakannya berbagai media pelayanan adalah untuk memudahkan urusan pembayaran pajak, dengan segala akses yang dikembangkan membayar pajak jadi lebih mudah.

Tidak mempersulit dengan kata lain mempermudah dalam urusan apapun memang sangat dianjurkan dalam Islam. Seperti ditegaskan dalam hadits berikut:

يَسْرًا وَلَا ۤ اَتَعْسَرَ وَبَشْرًا وَلَا تُنْفَرًا وَتَطَوَّعًا وَلَا تَخْتَلَفَا

*“Mudahkanlah (urusan) dan jangan dipersulit. Berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari (tidak tertarik) dan bekerjasamalah kalian berdua dan jangan berselisih.” (H.R. Bukhari: 5659).<sup>1</sup>*

Hal ini membuat Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Banten terus berupaya dengan melakukan berbagai cara untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar PKB, dengan mendekatkan akses pelayanan kepada Wajib Pajak. Di antara strategi yang diterapkan Bapenda Provinsi Banten dalam bidang pelayanan, yaitu:

#### 1. Membuka Gerai Samsat di Tempat Strategis

Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau yang lebih dikenal oleh masyarakat luas dengan sebutan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah unit pelaksana tugas teknis operasional Badan Pendapatan Daerah di lapangan.

---

<sup>1</sup> “Sabda Nabi Permudahlah, Jangan Kalian Persulit,” <https://www.mutiarahadits.com/97/91/75/sabda-nabi-permudahlah-jangan-kalian-persulit.htm>, diakses pada 9 Mei 2019.

Saat ini Bapenda Provinsi Banten memiliki 11 UPT Bapenda atau Samsat, dan untuk membantu pelayanan Samsat, maka Bapenda Provinsi Banten menyediakan atau membuka Gerai-Gerai Samsat di pusat keramaian, seperti di pusat perbelanjaan, di pinggir jalan raya, atau di tempat-tempat yang berpotensi didatangi maupun dilewati banyak orang. Untuk membantu dan mendekatkan pelayanan Samsat yang bertujuan agar masyarakat tidak terlalu jauh ke kantor Samsat, kini Bapenda Provinsi Banten telah memiliki 43 Gerai Samsat yang tersebar di Kabupaten/Kota. Seiring berjalannya waktu, jika memang Gerai Samsat terus dibutuhkan keberadaannya, maka besar kemungkinan jumlah Gerai Samsat akan terus bertambah.<sup>2</sup>

Pada setiap pelayanan yang diberikan oleh UPT Bapenda atau Samsat, petugas yang tengah melayani

---

<sup>2</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

diharuskan untuk ramah kepada setiap Wajib Pajak yang tengah mengurus pembayaran pajak. Merupakan upaya agar Wajib Pajak mematuhi prosedur yang ada, dalam teori mendapatkan kepatuhan yang dikembangkan oleh Gerald Marwell dan David Schmit, upaya ini masuk dalam strategi nomor 5, yaitu “*Menyukai*.” Dalam teori tersebut yang mencantumkan 16 strategi dijelaskan secara singkat bahwa strategi “*Menyukai*” artinya menunjukkan keramahan, dan memang setiap petugas pelayanan diharuskan untuk menunjukkan keramahan kepada Wajib Pajak.

Menunjukkan kesopanan dan keramahan (tabligh). Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur’an surat Thaha: 44 Artinya:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

*“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut.”*<sup>3</sup>

Dalam memberi pelayanan kepada Wajib Pajak setiap petugas diharuskan sopan dan ramah, dan cekatan menjawab pertanyaan Wajib Pajak yang belum mengerti seputar alur pembayaran dan lain-lain. Hal berlaku di semua jenis pelayanan yang disediakan oleh Bapenda Provinsi Banten.

## 2. Menyediakan Mobil Samling (Samsat Keliling)

Memang tidak dapat dipungkiri jika Gerai Samsat masih belum bisa menjangkau masyarakat luas, dalam hal ini adalah Wajib Pajak. Maka dari itu untuk memobilisasi pelayanan Samsat, Bapenda Provinsi Banten turut menyediakan Samling (Samsat Keliling) dengan mobil yang berupa mini bus.

---

<sup>3</sup> “QS. Thaa Haa (Ta Ha) – surah 20 ayat 44 (QS. 20:44),” <https://risalahmuslim.id/quran/thaa-haa/20-44/>, diakses pada 9 Mei 2019.

Untuk saat ini ada 15 mobil Samling, yang tersebar di setiap UPT Bapenda atau Samsat. Samling Mobil beroperasi setiap hari menyambangi kawasan yang menjadi titik perkumpulan sosial, seperti alun-alun, taman, dan tempat lainnya yang dianggap mendukung untuk menjalankan Samling Mobil.<sup>4</sup>

Terkait waktu dan pemilihan tempat untuk Samling Mobil berbeda-beda di setiap UPT, karena masing-masing kota/kabupaten memiliki kondisi demografi yang berbeda untuk itu setiap UPT Bapenda atau Samsat harus bisa mensiasati waktu, atau menyesuaikan siklus waktu yang dimiliki masyarakat. Misalnya di Samsat atau UPT Bapenda Kota Serang Samling Mobil buka di alun-alun kota dari pagi sampai siang, sementara di Samsat atau UPT Bapenda Cikande selain buka pada siang hari juga buka pada malam hari. Samling Mobil yang bertugas

---

<sup>4</sup> Bambang Dwi Janarko, ( *Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

pada malam hari disebut Samlong (Samsat Kalong), karena memang ruang lingkup masyarakatnya atau Wajib Pajak Cikande sebagian besar adalah pekerja pabrik yang banyak memiliki waktu senggang di sore dan malam hari.<sup>5</sup>

Mendekatkan pelayanan dengan cara lain coba diterapkan, dengan adanya Mobil Samling ini merupakan sebuah inovasi yang dilakukan, seperti jemput bola. Untuk mempengaruhi orang agar melaksanakan sesuatu yang baru atau yang berbeda ini. Inovasi Mobil Samling ini diharapkan dapat membuat masyarakat semakin mudah membayar pajak, adanya inovasi tersebut masyarakat dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan cara baru dan beda dari sebelumnya.

### 3. Samtor (Samsat Motor)

Samtor sama halnya dengan Samling Mobil, hanya saja Samtor adalah Samsat keliling yang

---

<sup>5</sup> Maulistian Nur Wibowo, (*Kepala Seksi Penerimaan & Penagihan UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 24 Oktober 2018.

menggunakan sepeda motor. Adanya Samtor untuk lebih meningkatkan mobilisasi pelayanan hingga ke pelosok desa, selain itu Samtor juga diperuntukan untuk mengakses gang-gang sempit yang tidak bisa dijangkau oleh Samling Mobil yang hanya mampu mengakses jalan utama atau jalan raya.

Keberadaan Samtor di Banten memang masih terbilang baru, saat ini tidak semua UPT dilengkapi dengan Samtor. Melihat urgensinya, UPT yang telah dilengkapi Samtor saat ini adalah UPT Bapenda Malingping, kerena melihat kondisi geografisnya yang harus menjangkau banyak pelosok desa. Namun tidak lama lagi setiap UPT Bapenda akan dilengkapi dengan pelayanan Samtor, karena Bapenda memang telah menyediakan sepeda motor yang telah dimodifikasi untuk kelengkapan yang diperlukan oleh Samtor, dan saat ini baru ada 16 unit Samtor.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

Lewat Samtor (Samsat Motor) mengajak masyarakat yang jauh dari akses kantor pelayanan Samsat dan Gerai Samsat, juga bagi tempat yang tidak terjangkau oleh Mobil Samsat. Bapenda Provisi Banten terus berupaya memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu, dengan hadirnya sebuah inovasi baru diharapkan dapat mempengaruhi masyarakat untuk tidak menunda dan menunggak pajak, melalui Samtor proses baru dalam melayani Wajib Pajak dapat memberi reaksi positif.

#### 4. E-Samsat

E-Samsat menjadi salah satu metode pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, hal ini merupakan sebuah upaya yang disesuaikan dalam kebanyakan masyarakat pada masa kini, yaitu menggunakan dan memanfaatkan teknologi. E-Samsat melalui jaringan elektronik Bank Banten, memberi Kemudahan pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

(STNK), dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Tahunan di Daerah Hukum Kepolisian Daerah Banten.

Wajib Pajak dapat membayar melalui jaringan ATM Bank Banten, dan *Mobile Banking* Bank Banten. Cara pembayaran melalui ATM Bank Banten Wajib Pajak akan mengirimkan SMS dengan format ESAMSAT (spasi) NOMOR RANGKA (spasi) NIK kirim ke 081282000279, setelah mendapatkan kode bayar selanjutnya datang ke mesin ATM Bank Banten terdekat dan memasukan kode bayar tersebut. Atau Wajib Pajak dapat memasukan tanggal jatuh tempo pajak dengan format ketik angka 36 selanjutnya tanggal jatuh tempo pajak, lalu pada mesin ATM akan muncul informasi jumlah pajak yang harus

dibayar, kemudian tukarkan struk pembayaran yang keluar dari mesin ATM ke kantor samsat atau ke gerai samsat terdekat.

Cara pembayaran melalui *Mobile Banking* Bank Banten, pembayaran dilakukan dengan terkoneksi dengan internet, akses Samsat Express pada aplikasi Bante Bersatu Polda Banten, masukan kode akses kemudian akan muncul keterangan pajak yang harus dibayar berikut rinciannya.<sup>7</sup>

Sebuah inovasi dalam membayar pajak, lewat sistem *online*. Adanya E-Samsat merupakan respon dari manfaat teknologi, di mana sebagian besar masyarakat Banten juga menggunakan teknologi yang terkoneksi ke internet atau *online*. Inovasi ini akan menjadi kebiasaan baru dalam membayar pajak atau registrasi ulang setiap tahun, yakni memanfaatkan sistem *online* untuk memenuhi kewajiban pajaknya, selain itu juga dapat menghemat waktu.

---

<sup>7</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 17 Oktober 2018.

## **B. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Memilih Media Komunikasi**

Pentingnya peran media dalam sosialisasi sebagai salah satu langkah untuk mengupayakan transfer budaya sadar pajak kepada masyarakat dari generasi ke generasi, karena dalam proses sosialisasi akan disampaikan pesan-pesan yang harus perankan atau dilakukan oleh individu. Khusus untuk Pajak Kendaraan Bermotor sosialisasi untuk mengajak atau menegur agar Wajib Pajak memenuhi kewajibannya bayar pajak, yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### **1. Media Cetak**

Media cetak telah menjadi alat komunikasi yang sejatinya mempunyai fungsi yang kompleks untuk menjadi alat penerangan umum kepada masyarakat. Media cetak yang digunakan sebagai sosialisasi dan publikasi Bapenda Provinsi Banten seperti di koran harian lokal, memasang baliho besar dipinggir jalan agar menarik perhatian masyarakat, memasang

spanduk pada tempat-tempat yang memungkinkan dilihat banyak orang.

Dan yang lebih unik adalah menempel stiker pada kendaraan dinas. Hal lain yang coba dimanfaatkan untuk menyebarkan virus bayar pajak, yakni menempel stiker pada mobil dinas pegawai Bapenda Provinsi Banten. Stiker yang ditempel pada mobil dinas Bapenda Provinsi Banten berisi pesan-pesan persuasif yang menghimbau masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak khususnya, agar menunaikan kewajiban pajaknya.

Memanfaatkan mobil dinas untuk mengajak dan mengingatkan masyarakat membayar pajak tepat waktu, agar nantinya Wajib Pajak tidak terbebani oleh denda karena menunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan memasang stiker himbauan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada mobil dinas pegawai Bapenda, khususnya yang bertugas di Samsat. Ketika mobil tersebut digunakan untuk berkendara ke mana

saja, sedikit banyaknya dapat dilihat dan dibaca oleh siapa saja yang kebetulan melihat mobil tersebut melintas, atau oleh pengendara yang lain yang berada di belakang mobil tersebut dalam satu lintasan.<sup>8</sup>

Menempel stiker pada mobil dinas pegawai Bapenda Provinsi Banten, seperti memanfaatkan ruang kosong yang digunakan untuk hal yang berguna. Sebetulnya tidak terlalu masif dalam mendapatkan kepatuhan, hanya saja hal ini coba untuk tetap dimanfaatkan untuk menyampaikan pesan guna *membuat daya tarik moral*, mengembangkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.

Tujuannya sama saja dengan upaya-upaya lain yang dilakukan, daripada ruang kosong (mobil dinas) itu berlalu begitu saja dijalanan, lebih baik dimanfaatkan walau mungkin tidak menunjukkan

---

<sup>8</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 17 Oktober 2018.

dampak yang signifikan bagi tercapainya kepatuhan membayar pajak. Tapi setidaknya dengan pemanfaatan mobil dinas dengan menempel stiker yang mengajak masyarakat membayar pajak, masih lebih baik daripada mobil dinas tersebut belalu begitu saja dijalankan tanpa membawa pesan apa-apa.

## 2. Media Elektronik

Disamping penggunaan media cetak, media lain yang digunakan oleh Bapenda Provinsi Banten adalah media elektronik. Penggunaan media ini tidak kalah penting dengan media lainnya, sebab dinilai lebih *up to date* dengan perkembangan zaman. Adapun media elektronik yang digunakan dalam melakukan kegiatan sosialisasi seperti, dilakukan sebuah *talk show* di radio dan juga tidak ketinggalan di media sosial seperti instagram, dan internet (web dan media massa *online*).<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

Dalam iklan di media, masyarakat juga akan digiring ke dalam pengaruh-pengaruh kepatuhan membayar pajak, merancang strategi pesan yang *membuat daya tarik moral*, untuk mengembangkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral. Banyak hal yang bisa disampaikan secara masif lewat iklan di media, memberitahu *ancaman*, yang menunjukkan bahwa akan ada hukuman yang dikembangkan bagi yang tidak patuh.

Selain itu Bapenda Provinsi Banten mencoba kerja sama dengan operator jaringan seluler. Strategi yang baru-baru ini dilakukan oleh Bapenda Provinsi Banten yaitu dengan cara mengirim pesan elektronik yang berisi pesan persuasif untuk membayar pajak, di mana pesan tersebut akan dikirim ke nomor telepon genggam masyarakat Banten.

Sementara ini Bapenda Provinsi Banten telah bekerja sama dengan tiga operator jaringan seluler sekaligus, ketiga operator tersebut yaitu Telkomsel,

XL, dan Indosat. Untuk kedepannya mungkin tidak hanya berkerja sama dengan tiga operator tersebut, kemungkinan upaya kerja sama juga akan dilakukan dengan operator jaringan seluler yang lainnya.

Dari hasil kerja sama tersebut akan ada sejumlah nomor telepon dari operator yang sudah diajak kerja sama, dan sejumlah nomor telepon yang sudah disepakati itu akan dikirim pesan lewat layanan pesan pendek atau SMS (*Sort Message Service*). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, pesan berisi ajakan persuasif yang mengajak dan mengingatkan masyarakat Banten membayar pajak tepat waktu, khususnya bagi Wajib Pajak yang berdomisili di Provinsi Banten, agar menunaikan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor.<sup>10</sup>

Lewat inovasi ini, strategi pesan untuk mencapai kepatuhan dikembangkan, dengan mengirim pesan

---

<sup>10</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 17 Oktober 2018.

lewan SMS. Melalui pesan persuasif yang dikirim ke beberapa nomor telepon diharapkan dapat membangkitkan kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor, sebagai hal yang dilakukan secara sadar akan pentingnya pajak. Seperti dalam teorinya *membuat daya tarik moral*, yang bertujuan mengembangkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.

### 3. Tatap Muka atau Secara Langsung

Bapenda Provinsi Banten menggunakan media tatap muka atau secara langsung, dengan melakukan sosialisasi langsung melalui presentasi atau seminar kepada Wajib Pajak. Seperti yang dilakukan berikut ini:

#### a. Penyuluhan PKB ke Kecamatan

Untuk mencapai peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor, penyuluhan tentang pajak ke setiap kecamatan menjadi salah satu upaya yang mesti dijalankan oleh setiap UPT Bpenda atau Samsat.

Dalam penyuluhan Pajak Kendaraan Bermotor yang telah dilakukan oleh UPT Bapenda atau Samasat, sedikit banyaknya dapat memberi atau menambah pengetahuan masyarakat pada umumnya, dan Wajib Pajak khususnya. Sebab memang tidak dipungkiri, selama ini kurangnya kesadaran untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor dikarenakan minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi kehidupan bernegara.

Penyuluhan yang diberikan mulai dari memberi pemahaman tentang pentingnya peranan pajak, bagaimana mekanisme pajak bekerja berikut mekanisme membayar pajak. Karena dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor tidak semata-mata hanya untuk legalitas status kendaraan, tapi juga apa yang sudah dibayarkan oleh Wajib Pajak juga termasuk membayar asuransi kecelakaan lalu lintas. Jadi sudah bisa dipastikan apabila pengguna kendaraan yang telah membayar Pajak Kendaraan

Bermotor mengalami musibah kecelakaan lalu lintas, maka akan mendapat jaminan asuransi.<sup>11</sup>

Penyuluhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan dihadiri masyarakat yang berdomisili di Kecamatan tersebut, mulai dari tokoh masyarakat, ketua RT, ketua RW, dan warga sekitar. Setelah selesai tentunya peserta yang hadir dalam penyuluhan tersebut diharapkan dapat menyosialisasikan kembali inti dari penyuluhan tersebut, minimal kepada keluarga dan tetangga.<sup>12</sup>

Lewat penyuluhan tersebut, strategi pesan yang disampaikan untuk mencapai satu tujuan yaitu untuk mendapat kepatuhan membayar pajak dari Wajib Pajak. Dalam teorinya *menunjukkan keahlian atas hasil yang positif*, di mana menunjukkan bagaimana hal-hal baik akan terjadi bagi mereka yang patuh. Seperti yang sudah diuraikan jika Wajib Pajak telah

---

<sup>11</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

<sup>12</sup> Niti Wardini, (*Kepala Seksi Pendataan & Penetapan UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 8 Oktober 2018.

menunaikan kewajibannya membayar membayar pajak, maka apabila terjadi kecelakaan sudah dipastikan Wajib Pajak tersebut akan mendapat asuransi kecelakaan. Begitu juga sebaliknya, *menunjukkan keahlian atas hasil yang negatif*, yakni menunjukkan bagaimana hal-hal buruk akan terjadi bagi mereka yang tidak patuh. Seperti apabila terjadi kecelakaan, sudah dipastikan tidak akan mendapat asuransi, bahkan bisa merambat ke sektor lain, seperti terhambatnya pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan.

Selain itu yang paling penting dari rangkain penyuluhan adalah strategi menyampaikan pesan untuk *membuat daya tarik moral*, yaitu mengembangkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral. Jadi dalam membayar pajak jangan semata-mata ingin menghindari sanksi, atau takut dengan segala ancaman. Tetapi perlu disadari juga jika pajak adalah hal pokok, hal yang sangat

penting bagi kelangsungan sebuah negara, terutama dalam mengembangkan berbagai sektor pembangunan, seperti infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan masih banyak lagi, semua sektor pembangunan tersebut sangat bergantung pada pajak.

b. Diseminasi PKB Ke Universitas

Tidak jauh berbeda dari penyuluhan PKB yang dilakukan ke Kecamatan-Kecamatan, Diseminasi PKB ke Universitas dilakukan untuk merambah segmentasi lain, yakni mahasiswa. Jika dilihat dari usia, mahasiswa memang sudah memenuhi syarat untuk berkendara, dan memang sebagian mahasiswa ada yang sudah menjadi Wajib Pajak. Dalam menjalankan program Diseminasi pajak, setiap UPT Bapenda atau Samsat memiliki jadwal masing-masing untuk terjun ke beberapa Universitas. Misalnya untuk Universitas yang berada di Serang, ada beberapa yang sudah disambangi seperti Universitas Serang Raya,

Universitas Sultan Angeng Tirtayasa, dan UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten.<sup>13</sup>

Sama halnya dengan upaya-upaya yang lain, Diseminasi PKB Ke Universitas mengajak mahasiswa taat pajak, sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah, dan ikut membantu menyosialisasikan kembali kepada teman atau kerabat terdekat agar sama-sama memahami peranan pajak sebagai vitalitas hidup bernegara.<sup>14</sup> Selain itu juga sama-sama memahami dan memaknai bahwa secara tidak langsung, membayar Pajak Kendaraan Bermotor sama dengan memfasilitasi kendaraan bermotornya sendiri, dengan kata lain beroperasi menggunakan jalan yang dibangun oleh negara.

Meski berbeda segmentasi, tetap saja tujuannya sama yaitu menyampaikan pesan demi mendapat kepatuhan membayar pajak dari Wajib Pajak.

---

<sup>13</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

<sup>14</sup> Niti Wardini, (*Kepala Seksi Pendataan & Penetapan UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 8 Oktober 2018.

Memasukan unsur yang sama, yang terdapat dalam teori mendapat kepatuhan yang dikembangkan oleh Gerald Marwell dan David Schmit. Mengandung beberapa muatan yang sama dengan penyuluhan PKB ke Kecamatan, seperti dalam teorinya, *menunjukkan keahlian atas hasil yang positif*, di mana menunjukkan bagaimana hal-hal baik akan terjadi bagi mereka yang patuh. Kemudian *menunjukkan keahlian atas hasil yang negatif*, yakni menunjukkan bagaimana hal-hal buruk akan terjadi bagi mereka yang tidak patuh dalam membayar pajak. Serta *membuat daya tarik moral*, yaitu mengembangkan kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.

Hampir tidak ada perbedaan memang, antara Penyuluhan PKB ke Kecamatan dengan Diseminasi PKB ke Universitas. Selain segmentasinya saja yang berbeda, jika penyuluhan PKB ke Kecamatan segmentasinya untuk umum, maka Diseminasi PKB ke Universitas segmentasinya hanya untuk mahasiswa.

c. Melakukan Pendataan Di Parkiran, Mall, dan Pabrik

Menyikapi para penunggak Pajak Kendaraan Bermotor dengan melakukan pendataan kendaraan di parkiran, di mall dan di pabrik, sama halnya seperti sistem jemput bola. Dimana para petugas pajak mendatangi parkiran, baik parkiran yang ada di Mall, pabrik, maupun di depan toko-toko seperti di Kota Serang (Ciceuri, Cipare, dll).

Petugas pajak dari Samsat mendatangi tempat-tempat tersebut dengan membawa laptop yang di gunakan untuk melakukan pengecekan tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, jika sudah diketahui berapa tunggakannya, maka pada kendaraan tersebut pula, petugas pajak akan menempel surat pemberitahuan berupa teguran sekaligus tagihan Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dilunasi.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Maulistian Nur Wibowo, (*Kepala Seksi Penerimaan & Penagihan UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 24 Oktober 2018.

Diambilnya langkah demikian, menempelkan surat teguran sekaligus tunggakan pada kendaraan, sebab memang jika di parkir baik di mall, di pabrik maupun di depan toko. Petugas pajak yang sedang berugas tidak bertemu pemilik dari kendaraan tersebut, maka dilakukanlah cara demikian agar saat pemilik menggunakan kendaraannya kembali bisa tetap mendapati teguran dan diharapkan dapat segera melunasi tunggakan yang ada.

Meski cara ini tidak keras dalam menindak para penunggak pajak, tapi dalam penerapan strategi pesan untuk mendapat kepatuhan secara tidak langsung telah *mengadakan stimulasi aversif*, mengenakan hukuman hingga diperoleh kepatuhan. Walaupun sifatnya hanya menegur lewat surat yang ditempel pada kendaraan, tetapi hal itu sudah mengindikasikan adanya stimulus dengan denda yang harus dibayar karena sudah menunggak atau tidak patuh membayar pajak tepat waktu. Dan secara disengaja hal tersebut juga

*membuat daya tarik moral* suntuik mendapatkan kepatuhan dari Wajib Pajak, sebagai hal yang baik dilakukan secara moral atau menyadari bahwa pajak itu penting.

d. *Door To Door*

*Door To Door* adalah penelusuran yang dilakukan dari pintu ke pintu, terhadap Wajib Pajak yang belum melakukan registrasi ulang atau yang menunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan memberikan surat peringatan keterlambatan bayar pajak kendaraan kepada Wajib Pajak, yang dilakukan lewat pendataan secara langsung ke rumah Wajib Pajak untuk menegur langsung penunggak Pajak Kendaraan Bermotor, diharapkan dapat mengikis jumlah penunggak Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten.

Dalam penelusuran ini setiap pegawai Bapenda Provinsi Banten diberi tugas untuk

melakukan penelusuran dari pintu ke pintu, dengan target setiap pegawai harus menyelesaikan pendataan ke 30 rumah penunggak dalam kurun waktu satu bulan. Tugas tersebut dilakukan diluar jam kerja, misalnya dilakukan sepulang kerja, menyisikan waktu pada jam istirahat, bisa atau pada waktu libur. Untuk lebih memaksimalkan penelusuran *Door To Door* Bapenda Provinsi Banten berkerja sama dengan Pos Indonesia untuk membantu pendataan ke alamat-alamat rumah Waajib Pajak.<sup>16</sup>

Untuk mendapat kepatuhan dari Wajib Pajak, dengan cara menemui secara langsung juga dilakukan oleh setiap Bapenda Provinsi Banten. Melalui cara tersebut pula secara tidak langsung telah *mengadakan stimulasi aversif*, di mana telah dihimbau dan diperingatkan bahwa tagihan

---

<sup>16</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 17 Oktober 2018.

membayar pajak harus dipenuhi, jika tidak Wajib Pajak akan mendapat hukuman berupa denda yang juga harus dibayar. Upaya tersebut terus dilakukan hingga diperolehnya kepatuhan dari Wajib Pajak. Kemudian dalam cara ini *membuat daya tarik moral*, sebab secara tidak langsung membuat Wajib Pajak mendapat alarm atau pengingat agar patuh membayar pajak untuk kedepannya dengan penuh kepatuhan sebagai hal yang baik dilakukan secara moral.

### **C. Strategi Bapenda Provinsi Banten Dalam Pengolahan Pesan**

Dalam komunikasi, pesan menjadi salah satu unsur penentu efektif tidaknya suatu tindak komunikasi. Bahkan, unsur pesan menjadi unsur utama, selain komunikator dan komunikan. Pesan berupa lambang atau

tanda seperti kata-kata tertulis atau secara lisan, gambar, angka, gestur.<sup>17</sup>

### 1. Pesan Persuasif

Pesan persuasif dipandang sebagai suatu usaha untuk mengubah pikiran dan tindakan dengan memanipulasi motif-motif kearah tujuan yang telah ditetapkan. Dalam ajaran islam aktifitas mempersuasi ditemukan dalam surat An-Nahl: 125

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَادِبْهُمْ  
بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۗ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ  
سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

*“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa*

---

<sup>17</sup> Iin Wahyuni, ‘Analisis Pesan Persuasif E-Wom Sosial Media,’ (Skripsi S1, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Yogyakarta), <http://digilib.uin-suka.ac.id/19621/1/11730112BAB-IIV-atau-VDAFTAR-PUSTAKA.pdf>, diakses pada 9 Mei 2019.

*yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.”<sup>18</sup>*

Melakukan penyampaian pesan yang bersifat persuasif dalam upaya meningkatkan pendapatan Kendaraan Bermotor, ditunjukkan dengan cara memberi pelayanan yang ramah kepada Wajib Pajak, selain itu juga dilakukan dengan mensosialisasikan pentingnya pajak untuk pembangunan dan kesejahteraan, yang kemudian dilanjutkan dengan mengajak Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu, dan memberi peringatan atau teguran yang menghibau kepada penunggak pajak untuk segera melunasi tagihan pajaknya.

Secara tidak langsung hal tersebut juga bersifat edukatif atau mendidik, karena sedikit banyak telah memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak. Cara persuasif atau membujuk dengan halus juga dilakukan

---

<sup>18</sup> “QS. An Nahl (Lebah) – surah 16 ayat 125 (QS. 16:125),” <https://risalahmuslim.id/quran/an-nahl/16-125/>, diakses pada 9 Mei 2019.

dengan cara lain yaitu dengan memberi insentif lewat bulan bebas denda PKB.

a. Bulan Bebas Denda PKB

Bulan bebas denda Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan kepada masyarakat Banten merupakan kebijakan Pemerintah Daerah, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi banten. Melalui program Bulan Panutan Pajak merupakan implementasi dari Peraturan Gubernur (Pergub) Banten No 23 Tahun 2018, Tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Atas Keterlambtan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Penghapusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Pada tahun 2018 ini bulan bebas denda Pajak Kendaraan Bermotor dimasukan dalam rangkaian menyambut momentum ulang tahun Banten yang ke 18 tahun pada 4 Oktober, yang

diberlakukan selama tiga bulan, terhitung dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Oktober. Dan program ini tentunya sangat membantu Wajib Pajak dalam meringankan beban biaya, dengan dihapuskannya denda selama tiga bulan tersebut, terutama bagi Wajib Pajak yang menunggak dan yang akan melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Namun dalam pelaksanaan Bulan Bebas Denda ini tidak selalu sama setiap tahunnya, seperti jatuhnya pada bulan apa, dan jangka waktunya pun tidak akan sama, entah tiga bulan atau bahkan lebih singkat, satu bulan. Selain itu momentumnya pun turut mempengaruhi, tidak mesti ketika ulang tahun Banten, pada kesempatan lain Bulan Bebas Denda ini pernah dilaksanakan selama bulan Ramadhan.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

Strategi ini merupakan cara yang kuat untuk mendorong Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor, karena bulan bebas denda ini harus dimanfaatkan sebaik mungkin agar Wajib Pajak yang memiliki tunggakan tidak perlu melunasi dendanya. Dan dalam strategi pesan, teori mendapat kepatuhan ini dilakuakn dengan cara *Memberi duluan*, yang memberikan penghargaan sebelum meminta kepatuhan. Dalam hal ini Bapenda Provinsi Banten yang memberi pembebasan denda Pajak Kendaraan Bermotor, untuk mendapat kepatuhan dari Wajib Pajak. Lewat pemberian bulan bebas denda tentunya diharapkan agar kedepannya Wajib Pajak dapat mematuhi ketentuan waktu pembayaran pajak, atau tertib bayar pajak. Selain itu juga untuk tertib adminsitasi kepemilikan kendaraan bermotor.

## 2. Pesan Instruktif / Koersif

Adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan ancaman atau sanksi untuk merubah sikap, opini atau tingkah laku.<sup>20</sup>

Komunikasi koersif dimaknai sebagai metode menekan atau memaksa dan instruksi. Teknik koersif dan instruktif ini memang mengandalkan kekuasaan seorang komunikator. Kekuasaan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar dia suka atau tidak suka harus menerima semua pesan yang dikirimkan demi tercapainya maksud dan tujuan yang dikehendaki oleh komunikator. Komunikasi koersif ini bersifat memaksa komunikan agar komunikan melakukan apa

---

<sup>20</sup> Iin Wahyuni, 'Analisis Pesan Persuasif E-Wom Sosial Media,' (Skripsi S1, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Yogyakarta), <http://digilib.uin-suka.ac.id/19621/1/11730112BAB-IIV-atau-VDAFTAR-PUSTAKA.pdf>, diakses pada 9 Mei 2019.

yang disampaikan oleh komunikator, suka atau tidak suka harus melakukannya.<sup>21</sup>

Dalam hal ini Bapenda Provinsi Banten memberikan sanksi pada penunggak Pajak Kendaraan Bermotor, hal tersebut dilakukan tak lain bertujuan agar mendapat kepatuhan dari Wajib Pajak, seperti diterapkannya razia Pajak Kendaraan Bermotor bersama pihak kepolisian.

a. Razia Pajak Bersama Polisi

Saat ini bisa dikatakan bahwa razia pajak yang melibatkan pihak kepolisian merupakan cara yang paling ampuh untuk menindak para penunggak Pajak Kendaraan Bermotor, karena pihak kepolisian akan memberi sanksi tilang kepada kendaraan yang menunggak pajak. Kerja sama razia pajak yang dilakukan

---

<sup>21</sup> Rachma Chairunnisa, 'Komunikasi Koersif Orangtua Terhadap Perkembangan Mental Spiritual Anak Di Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Bandar Lampung,' (Skripsi S1, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung), <http://repository.radenintan.ac.id/5344/1/SKRIPSI%20FIX%20RACHMA.pdf>, diakses pada 9 Mei 2019.

bersama kepolisian sebetulnya merupakan upaya pendataan terhadap para penunggak pajak kendaraan bermotor. Jika dari pihak Bapenda dalam razia pajak ini lebih berfokus pada kendaraan yang menunggak pajak, maka dari pihak kepolisian sekaligus razia Surat Izin Mengemudi (SIM), dan keselamatan.

Masing-masing UPT Bapenda atau Samsat turun ke jalan bersama pihak dari kepolisian untuk melaksanakan razia pajak, dengan adanya razia pajak berikut sanksi tilang, diharapkan dapat memacu Wajib Pajak untuk memabayar pajak tepat waktu, terutama Wajib Pajak yang tengah menunggak Pajak Kendaraan Bermotornya dapat segera membayar.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

Dikatakan sebagai cara atau strategi paling ampuh untuk mendapat kepatuhan Wajib Pajak, karena memang strategi pesan dalam cara ini menggunakan menggunakan *ancaman*, yang menunjukkan bahwa hukuman akan dikembangkan bagi yang tidak patuh. Dalam hal ini sanksi tilang membuat Wajib Pajak mau tidak mau harus mematuhi aturan yang berlaku bagi penggunaan kendaraan bermotor, yakni membayar pajak. Selain itu juga mampu *mengadakan stimulasi aversif*, mengenakan sanksi tilang hingga diperoleh kepatuhan, serta terjadi *perubahan peran secara positif*, yang menghubungkan kepatuhan dengan orang-orang yang memiliki kualitas baik. Bagi pengendara yang patuh, perjalanannya tidak terhalang oleh sanksi apapun, karena memang pengendara tersebut selama ini mematuhi apa yang diwajibkan oleh negara, yaitu membayar

Pajak Kendaraan Bermotor, selain itu juga memiliki SIM, dan melengkapi diri dengan atribut keselamatan berkendara.

#### **D. Kekurangan dan Kelebihan Dari Strategi Komunikasi yang Dilakukan Bapenda Provinsi Banten**

Dalam sebuah strategi yang telah direncanakan dan diterapkan, sedikit banyaknya tentu terdapat beberapa kekurangan dan kelenihan. Adanya hal tersebut tersebut tak lain adalah sebagai bahan masukan dan evaluasi bersama, yang bertujuan untuk mencapai hasil yang lebih baik dari sebuah upaya yang terus dijalankan. Dalam strategi komunikasi yang diterapkan Bapenda Provinsi Banten untuk meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, berikut beberapa kekurangan dan kelebihan:

##### **1. Kekurangan**

###### **a. Kurang informasi posisi Mobil Samling**

Meski setiap UPT Bapenda Banten atau Samsat sudah memiliki jadwal masing-masing dalam mengoprasikan Mobil Samling, namun

dalam penyebaran informasi mengenai jadwal tersebut masih terbilang kurang masif.

Terkait informasi jadwal Mobil Samling yang kurang begitu diketahui oleh Wajib Pajak, hal semacam ini juga diungkapkan oleh Indera Bayu<sup>23</sup>, Wajib Pajak asal Cijawa, Kota Serang yang juga seorang mahasiswa semester 4 jurusan teknik informatika di Politeknik Fiksi Input Serang ini mengatakan tidak tahu informasi jadwal Mobil Keliling. Senada dengan salah seorang guru di SMPN 5 Kota Serang, Rina Nurhayati adalah Wajib Pajak asal Kasemen, Kota Serang ini juga kurang mengetahui informasi Mobil Samling yang beroperasi. Rina Nurhayati mengaku pernah melihat Mobil Samling beroperasi di dekat kediamannya di Kasemen, namun tidak tahu infoemasi jadwal Mobil Samling. Jadi ketika ada Mobil Samling beroperasi di Kasemen, ia tidak

---

<sup>23</sup> Indera Bayu, (*Wajib Pajak dari Cijawa, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 28 Februari 2019.

memanfaatkannya karena memang kebetulan sudah membayar tahunan Pajak Kendaraan Bermotor di gerai Samsat Kasemen.<sup>24</sup>

Selain itu hal yang sama juga diungkapkan Adiya Angga, karyawan swasta berusia 23 tahun ini adalah Wajib Pajak dari Cinanggung, Kota Serang. Ia mengaku tidak mengetahui informasi jadwal Mobil Samling beroperasi. Sejauh ini belum pernah mendapat informasi jadwal Samling, dan belum pernah melihat informasi tersebut.

Untuk hal tersebut Adiya Angga menginginkan penyabaran informasi semacam itu harus lebih luas, meski dirasa informasi semacam itu kurang begitu dicari masyarakat, akan tetapi harus tetap disuguhkan kepada mereka. Karena ketika masyarakat hendak membayar PKB

---

<sup>24</sup> Rina Nurhayati, (*Wajib Pajak dari Kasemen, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Maret 2019.

setidaknya mereka akan ingat dengan adanya Samling dan mengetahui informasi jadwalnya.<sup>25</sup>

Untuk menyebarkan informasi Mobil Samling Bapenda Provinsi Banten bisa pada situs internet atau, menggunakan di media sosial, dan bisa juga menyertakan jadwal Mobil Samling ketika melakukan pendaraan *Door To Door*, menitipkannya pada petugas Pos Indonesia dalam kerja sama yang dilakukan, memberikan jadwal Mobil Saling pada peserta Penyuluhan PKB ke Kecamatan dan Diseminasi PKB ke Universitas.

- b. Tidak semua peserta menyosialisasikan kembali inti dari penyuluhan PKB

Dalam strategi Penyuluhan PKB ke Kecamatan, dan Diseminasi PKB ke Universitas, bahwa tidak dipungkiri dari sekian peserta yang menghadiri acara tersebut, tidak bisa dipastikan bahwa semua peserta yang akan kembali

---

<sup>25</sup> Adiya Angga, (*Wajib Pajak dari Cinanggung, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Maret 2019.

menyosialisasikan hasil daripada inti penyuluhan tersebut. Ini merupakan dampak dari kurangnya kesadaran pentingnya pajak pada diri sendiri, dan kurangnya empati untuk menyosialisasikan kembali inti dari penyuluhan Pajak Kendaraan Bermotor.

Hal semacam itu memang ada karena keterbatasan mengundang orang yang hadir, hanya bisa berkisar antara 100 orang yang bisa diundang dalam sosialisasi. Dari jumlah sekian itu juga tidak bisa ditentukan bisa menyampaikan kembali inti dari penyuluhan Pajak Kendaraan Bermotor yang di selenggarakan, kemungkinan hanya beberapa orang yang sadar akan mensosialisasikannya kembali kepada orang lain.<sup>26</sup>

c. Menghindar saat razia pajak dilakukan

Dalam operasi razia pajak yang dilakukan bersama pihak kepolisian, untuk menindak para

---

<sup>26</sup> Niti Wardini, (*Kepala Seksi Pendataan & Penetapan UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 8 Oktober 2018.

penunggak Pajak Kendaraan Bermotor, tidak dipungkiri cara yang ampuh ini kurang begitu disenangi oleh sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu ketika operasi razia Pajak Kendaraan Bermotor tengah dilakukan tidak sedikit pengendara yang mangkir atau yang menghindari razia dengan cara putar arah, atau dengan menggunakan jalan pintas, dan lain sebagainya.

Sebagian besar hal itu dilakukan oleh pengendara yang belum bayar pajak atau tidak dilengkapi surat kendaraan, dan tidak dilengkapi standar keselamatan serta SIM. Karena merasa belum melengkapi hal-hal tersebut, demi menghindari razia bahkan ada yang sampai menunda perjalanan, berhenti di warung pinggir jalan dan menunggu sampai waktu razia habis.<sup>27</sup>

d. Menunggu momentum penghapusan denda

---

<sup>27</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Oktober 2018.

Adanya strategi Bulan Penghapusan Denda ternyata dapat membuat sebagian Wajib Pajak menunda pembayaran pajak kendaraannya sendiri, hal ini dikarenakan sebagian Wajib Pajak menunggu Bulan Bebas Denda. Terlebih bagi Wajib Pajak yang memang sudah terlanjur menunggak, maka Bulan Bebas Denda menjadi hal yang sangat dinantikan. Kadang masyarakat terperdaya oleh hal semacam ini, jadi menunggu momentum gratis.<sup>28</sup>

e. Respon yang kurang baik dari Wajib Pajak

Ketika pegawai Bapenda melakukan pendataan *Door To Door*, seperti salah satu staf Bapenda, Randhy Novadinata mengaku lebih sering disangka sebagai *debtcollector* atau penagih hutang.<sup>29</sup> Tak hanya itu, sangkaan lain juga turut dialami oleh Nuryasdi, salah satu staf bagian arsip

---

<sup>28</sup> Bambang Dwi Janarko, (*Kepala Sub Bidang Pendapatan & Penetapan Pajak Daerah*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 17 Oktober 2018.

<sup>29</sup> Randhy Novadinata, (*Staf Sub Bag PEP & Keuangan*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 8 Oktober 2018.

di UPT Bapenda Serang. Ketika sedang melakukan pendataan langsung atau *Door To Door* Nuryasdi mengaku seiring disangka sebagai petugas *leasing* kendaraan roda dua, maupun roda empat.<sup>30</sup>

Anggapan semacam itu sering dijumpai oleh sebagian pegawai Bapenda yang tengah melakukan pendataan *Door To Door*. Selain itu, Wajib Pajak yang tidak menyosialisasikan kembali inti dari penyuluhan pajak juga merupakan respon yang kurang baik.

## 2. Kelebihan

- a. Adanya kerja sama untuk menunjang upaya yang diterapkan

Untuk menunjang beberapa strategi yang telah diterapkan sebelumnya, Bapenda Provinsi Banten pun menjalin kerja sama dengan beberapa instansi untuk membantu berjalannya strategi

---

<sup>30</sup> Nuryasdi, (*Staf Arsip UPT Bapenda Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 22 Oktober 2018.

tersebut. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa Bapenda Provinsi Banten telah menjalin kerja sama dengan Pos Indonesia untuk memaksimalkan penelusuran *Door To Door*, dan dengan Operator Jaringan Seluler untuk mengirim pesan elektronik yang berisi pesan persuasif untuk membayar pajak.

Hal ini pun diakui sebagai upaya yang memang perlu dilakukan, mengingat pentingnya pajak untuk pembangunan, rasanya masyarakat harus terus diingatkan akan hal itu. Baik itu dengan upaya teguran secara langsung lewat *Door To Door* maupun lewat pesan singkat elektronik yang dilakukan dengan cara kerja sama dengan beberapa operator jaringan seluler.

Seperti yang dikatakatan Norma, ibu rumah tangga berusia 49 tahun. Norma mengaku Wajib Pajak dari Unyur, Kota Serang, ia sangat mendukung upaya kerja sama yang diambil

pemerintah untuk terus mengajak masyarakat taat pajak. Membayar pajak juga tergantung pada kesadaran masing-masing individu, tapi nyatanya tidak semua orang sadar akan hal itu, untuk itu mengingatkan dengan kirim SMS itu merupakan cara yang perlu di zaman sekarang ini.<sup>31</sup>

- b. Memberi teguran kepada Wajib Pajak yang menunggak

Dikembangkannya strategi-strategi yang memberi teguran kepada Wajib Pajak, agar membayar pajak yang tertunggak dan dihimbau untuk membayar pajak tepat waktu. Dan teguran tersebut merupakan hal yang sangat mendukung untuk mengembangkan kepatuhan membayar pajak.

Teguran yang dilakukan baik langsung seperti *Door To Door* menemui Wajib Pajak yang menunggak, maupun tidak langsung seperti

---

<sup>31</sup> Norma, (*Wajib Pajak dari Unyur, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Maret 2019.

mengirim pesan singkat elektronik. Semua cara demikian diperlukan dan menunjang satu sama lain, karena memang perlu ada berbagai upaya untuk meningkatkan pendapatan PKB.

Menggunakan sistem jemput bola, atau terjun langsung memang merupakan strategi yang bagus. Seperti yang diharapkan Rudi Setiawan, Wajib Pajak yang berusia 35 tahun dari Ciloang, Kota Serang ini mengaku mengharapkan peran pemerintah terkait untuk terjun langsung kepada masyarakat, baik itu sosialisasi pajak maupun teguran kepada para penunggak PKB. Meningat adanya teguran yang dilakukan secara langsung, Rudi mengatakan itu sangat bagus dan memang sangat diperlukan terutama dalam kondisi masyarakat yang memang belum memahami pentingnya peranan pajak.<sup>32</sup>

c. Mempersempit ruang gerak calo

---

<sup>32</sup> Rudi Setiawan, (*Wajib Pajak dari Ciloang, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Maret 2019.

Beberapa strategi yang telah diterapkan tentunya mempermudah Wajib Pajak dalam membayar pajak, urusan membayar pajak jadi lebih dekat dengan adanya gerai Samsat, E-Samsat atau Samsat Online, tersedianya Samsat keliling dengan mobil dan yang terbaru akan masuk ke gang-gang sempit dengan motor atau Samsat Motor (Samtor). Semakin mudahnya masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, dapat kita sadari bersama bahwa hal ini kemudahan mumukul mundur para calo Pajak Kendaraan Bermotor.

Adanya strategi tersebut secara langsung memang mempersempit ruang gerak calo, hal tersebut benar-benar dirasakan oleh Firly Firdaus, Wajib Pajak asal Kebaharan, Kota Serang yang berprofesi sebagai *driver online*.

Firly menceritakan kepada peneliti pengalamannya yang dulu kerap menjumpai

beberapa calo ketika membayar PKB di Samsat. Kalau pelayanan yang sekarang sudah lumayan bagus, dulu itu banyak calo di depan Samsat. Banyak juga yang menggunakan jasa calo, karena mereka tidak mau menunggu antrian pembayaran. Jadi kalau pakai jasa calo kan bisa ditinggal pergi sama Wajib Pajak, setelah beberapa jam, biasanya kalau sudah menjelang sore Wajib Pajak yang menitipkan pembayaran kepada si calo akan kembali untuk mengambil bukti pembayaran dan beberapa berkas. Untuk membayara jasa calo cukup relatif, bagaimana kesepakatan diawal, seingat saya kala itu kisaran lima belas ribu atau lebih.<sup>33</sup>

Tidak berbeda jauh dengan yang dikatakan Muhamad Dhani, Wajib Pajak yang berusia 21 tahun dari Cipocok, Kota Serang. Ia mengatakan jika dari segi pelayanan sudah mengalami

---

<sup>33</sup> Firly Firdaus, (*Wajib Pajak dari Kebaharan, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 28 Februari 2019.

perbaikan, jadi pelayanan yang sekarang bisa dikatakan lebih baik dari pelayanan yang dahulu. Menurutnya dengan sistem pelayanan Samsat yang sekarang, yaitu sistem yang sudah satu pintu. Di mana setiap pembayaran apapun harus ke Bank Banten yang ada di Samsat, dengan begitu dapat disinyalir tidak ada pungutan liar yang dilakukan petugas. Selain itu dengan berbagai inovasi dibidang pelayanan, Wajib Pajak jadi lebih gampang mengurus PKBnya sendiri, tidak terganggu oleh calo, karena di Samsat sudah tidak lagi ada calo.<sup>34</sup>

d. Pemberian sanksi tilang

Meski sanksi tilang dalam razia Pajak Kendaraan Bermotor adalah cara yang kurang disenangi, namun nyatanya cara ini sangat membantu dalam menindak para penunggak Pajak Kendaraan Bermotor. Karena dalam hal ini

---

<sup>34</sup> Muhamad Dhani, (*Wajib Pajak dari Cipocok, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 28 Februari 2019.

mengandalkan ketakutan akan sanksi tilang, dan memang strategi pesan dalam cara ini menggunakan menggunakan *ancaman*, yang menunjukkan bahwa hukuman akan dikembangkan bagi yang tidak patuh.

Memang tidak mudah untuk membuat masyarakat sadar pajak, dan melunasi Pajak Kendaraan Bermotornya. Meski tidak mudah bukan berarti tidak ada cara yang harus dilakukan, seperti yang dikatakan oleh lelaki 40 tahun bernama Joe, Wajib Pajak asal Keramat Watu, Kota Serang. Menurut Joe sering melakukan razia Pajak Kendaraan Bermotor atau razia gabungan yang dilakukan dengan kepolisian sangat ampuh untuk membuat para penunggak pajak melunasi tunggakannya, razia pajak dan pemberian sanksi tilang memang sangat diperlukan dalam upaya tersebut.

Ketika dimintai pendapatnya oleh peneliti, Joe mengutarakan persetujuannya. Sebetulnya masyarakat juga harus sadar untuk membayar pajak, tapi jika itu sulit sebaiknya jangan hanya menunggu kesadaran saja. Jadi sering-sering melakukan razia pajak juga bagus demi meningkatkan pendapatan PKB.<sup>35</sup>

Dukungan pemberian sanksi tilang kepada para penunggak pajak juga diutarakan oleh Ali Lihahil Aili, lelaki berusia 38 tahun ini adalah Wajib Pajak dari Lontar, Kota Serang. Menurutnya cara tersebut merupakan cara yang paling ampuh untuk membuat masyarakat sadar dan membayar PKB. Kalau untuk membuat masyarakat sadar pajak, razia gabungan dengan petugas pajak itu cukup ampuh. Karena dengan demikian setidaknya masyarakat akan merasa penting untuk membayar pajak agar tidak kena

---

<sup>35</sup> Joe, (*Wajib Pajak asal Keramat Watu, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 28 Februari 2019.

sanksi tilang, dan dalam pelaksanaannya benar-benar tidak ada negosiasi di tempat.<sup>36</sup>

e. Pemberian insentif

Cara ini merupakan hal yang disenangi, bahkan dinanti-nanti. Bagaimana tidak, pemberian insentif yang diberikan lewat Bulan Bebas Denda ini tentunya sangat membantu Wajib Pajak dalam meringankan beban biaya, terlebih bagi Wajib Pajak yang memiliki tunggakan. Dengan demikian, pemberian insentif sangat mendukung dalam menarik Wajib Pajak untuk melunasi pajak yang selama ini tertunggak, dan juga tertib administrasi kepemilikan kendaraan bermotor,

Tidak hanya dengan cara memberi sanksi, tetapi juga dengan cara yang memberi insentif kepada masyarakat. Jika dalam PKB hal itu dilakukan dengan mengadakan Bulan Bebas Denda PKB. Tetapi menurut Ade Aprianti, ibu

---

<sup>36</sup> Ali Lihahil Aili, (*Wajib Pajak dari Lontar, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 28 Februari 2019.

rumah tangga berusia 45 tahun, yang tak lain adalah Wajib Pajak dari Cimuncang, Kota Serang. Berpendapat bahwa selain memberi insentif semacam itu, juga sangat perlu untuk menjaga kepercayaan masyarakat, seperti tersalurkannya dengan baik PKB yang telah dibayar oleh Wajib Pajak. Jika masyarakat sudah benar-benar merasakan buah dari pajak yang selama ini dibayarnya telah menjadi infrastruktur yang memadai di beberapa sektor, maka masyarakat pun akan puas melihat manfaat dari pajak yang dibayarnya.<sup>37</sup>

#### **E. Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Dalam 3 Tahun Terakhir**

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Banten, khususnya di Bidang Pendapatan Daerah. Menyebutkan

---

<sup>37</sup> Ade Aprianti, (*Wajib Pajak dari Cimuncang, Kota Serang*), diwawancarai oleh Siti Jaozah, Serang, 5 Maret 2019.

bahwa realisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Banten dalam 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Dalam 3 Tahun Terakhir.<sup>38</sup>

No	Tahun	Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor
1.	2015	1,636,736,421,450
2.	2016	1,869,287,898,081
3.	2017	2,115,880,876,200

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Banten menunjukkan angka peningkatan yang signifikan, dari tahun 2015 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten mencapai Rp. 1,636,736,421,450 hasil tersebut meningkat ditahun berikutnya. Pada 2016 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor menjadi Rp. 1,869,287,898,081 dan hingga tahun 2017 penerimaan

---

<sup>38</sup> Arsip Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, diambil pada 2 November 2018.

Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Banten kian progresif, dengan perolehan Rp. 2,115,880,876,200.

Dari pendapatan yang diterima oleh Bapenda Provinsi Banten selama 3 tahun tersebut, adapun rincian pendapatan di setiap UPT Bapenda atau Samsat yaitu sebagai berikut:

Tabel 2 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2015.<sup>39</sup>

Nama UPT	Target 2015	Realisasi s/d Bulan Desember	% s/d Bulan Desember
1	2	3	4= (3:2)
UPT Cikande	74,410,588,000	75,664,108,200	101.68%
UPT Kota Serang	66,830,097,000	69,735,518,200	104.35%
UPT Pandeglang	42,612,333,000	43,039,558,900	101.00%
UPT Lebak	33,151,543,000	33,739,033,400	101.77%
UPT Malingping	12,752,221,000	13,126,141,400	102.93%
UPT Cilegon	80,485,604,000	81,984,402,200	101.86%
UPT	266,394,965,000	266,940,527,250	100.20%

<sup>39</sup> Arsip Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, diambil pada 2 November 2018.

Cikokol			
UPT Ciledug	178,718,794,000	179,352,263,050	100.35%
UPT Balaraja	404,745,561,000	407,418,950,050	100.66%
UPT Serpong	186,602,972,000	185,480,604,300	99.40%
UPT Ciputat	278,243,399,000	280,255,314,500	100.72%
Jumlah Pendapatan PKB	1,624,948,077,000	1,636,736,421,450	100.73%

Tabel 3 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2016.<sup>40</sup>

Nama UPT	Target 2016	Realisasi s/d Bulan Desember	% s/d Bulan Desember
1	2	3	4= (3:2)
UPT Cikande	84,999,009,000	85,338,833,900	100.40%
UPT Kota Serang	77,625,900,000	79,580,045,050	102.52%
UPT Pandeglang	47,796,473,000	47,911,814,950	100.24%
UPT Lebak	36,983,244,000	37,572,173,900	101.59%
UPT Malingping	13,235,391,000	13,467,798,700	101.76%
UPT Cilegon	91,368,544,000	90,265,658,900	98.79%

<sup>40</sup> Arsip Bidang Pendapaatan Pajak Daerah, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, diambil pada 2 November 2018.

UPT Cikokol	306,044,320,000	304,349,385,631	99.45%
UPT Ciledug	210,896,707,000	210,440,828,150	99.78%
UPT Balaraja	463,511,835,000	460,391,147,150	99.33%
UPT Serpong	217,637,372,000	215,022,173,600	98.80%
UPT Ciputat	325,657,205,000	324,948,038,150	99.78%
<b>Jumlah Pendapatan PKB</b>	<b>1,875,756,000,000</b>	<b>1,869,287,898,081</b>	<b>99.66%</b>

Tabel 4 Pendapatan PKB Di Provinsi Banten Tahun 2017.<sup>41</sup>

Nama UPT	Target 2017	Realisasi s/d Bulan Desember	% s/d Bulan Desember
1	2	3	4= (3:2)
UPT Cikande	88,064,449,000	92,352,535,100	104.87%
UPT Kota Serang	88,800,043,000	95,084,800,500	107.08%
UPT Pandeglang	48,904,938,000	51,450,601,600	105.21%
UPT Lebak	39,371,965,000	41,878,804,300	106.37%
UPT Malingping	14,092,407,000	14,778,739,800	104.87%
UPT	98,351,591,000	102,121,159,400	103.83%

<sup>41</sup> Arsip Bidang Pendapatan Pajak Daerah, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten, diambil pada 2 November 2018.

Cilegon			
UPT Cikokol	333,211,269,000	341,241,123,600	102.41%
UPT Ciledug	238,224,361,000	242,561,444,400	101.82%
UPT Balaraja	507,192,526,000	522,050,521,900	102.93%
UPT Serpong	237,258,692,000	244,732,443,900	103.15%
UPT Ciputat	357,527,462,000	367,628,701,700	102.75%
Jumlah Pendapatan PKB	2,050,999,703,000	2,115,880,876,200	103.16%

Dari rincian ke tiga tabel tersebut dapat diketahui setiap UPT memiliki target pendaptannya masing-masing, oleh karena jumlah penduduk yang berbeda setiap kota/kabupaten di Provinsi Banten, maka secara otomatis target yang ditetapkan oleh masing-masing UPT akan berbeda pula.

Seperti yang dapat dilihat pada tahun 2015 setiap UPT bisa menerima pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor melebihi target yang telah ditetapkan, namun pada tahun berikutnya, di 2016 ada beberapa UPT yang

tidak bisa melebihi target seperti UPT Cilegon, UPT Cikokol, UPT Ciledug, UPT Balaraja, UPT Serpong, UPT Ciputat. Meski UPT tersebut tidak bisa menjangkau targetnya, namun secara keseluruhan hasilnya atau jumlah pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di tahun 2016 tetap menunjukkan peningkatan atau meningkat dari tahun sebelumnya. Bahkan sampai tahun 2017 peningkatan yang sangat progresif berhasil ditunjukkan oleh setiap UPT, di mana masing-masing UPT bisa melewati target pendapatan yang telah ditetapkan.