

## STRATEGI PENAGIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERTIBAN PENUNGGAKAN PAJAK DI KANTOR SAMSAT MATARAM

**Nandiva Mailing Maharani<sup>1</sup>**

[nandivamailingmaharani@gmail.com](mailto:nandivamailingmaharani@gmail.com)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Dina Amalya Putri<sup>2</sup>**

[amalyaputridina@staff.unram.ac.id](mailto:amalyaputridina@staff.unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara langsung strategi penagihan pajak kendaraan bermotor serta upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang menunggak di kantor Samsat Mataram. Kegiatan ini berlangsung selama 4 (empat) bulan dengan melakukan aktivitas pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, pendampingan pegawai dalam kegiatan penagihan, pengolahan data wajib pajak, serta keterlibatan dalam kegiatan lapangan bersama tim samsat Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Samsat Mataram menerapkan tiga strategi utama dalam penagihan pajak, yakni pendekatan preventif melalui sosialisasi dan edukasi kewajiban pajak, pendekatan persuasif dengan surat imbauan atas penyampaian informasi jatuh tempo dan kunjungan langsung kepada penunggak, serta pendekatan represif melalui operasi gabungan atau razia kendaraan bermotor bersama pihak Kepolisian dan Dinas Perhubungan. Secara umum, strategi yang diterapkan telah berhasil meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, terutama melalui pendekatan langsung yang persuasif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, antara lain rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis pada sistem online, serta banyaknya kendaraan yang belum melakukan mutasi data kepemilikan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Samsat Mataram terus melakukan upaya perbaikan dengan memperkuat koordinasi antarinstansi, meningkatkan sosialisasi, memperluas akses layanan digital, dan memberikan kemudahan administratif bagi wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kolaborasi antarinstansi, pembaruan sistem informasi dan data kendaraan, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan. Kesimpulannya, strategi penagihan pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh Kantor Samsat Mataram telah berjalan efektif dan adaptif, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Penunggakan Pajak, Strategi Penagihan, Efektivitas

### ABSTRACT

*This study aims to identify and understand firsthand the motor vehicle tax collection strategies and the efforts to improve compliance among delinquent taxpayers at the Mataram Samsat Office. This activity was carried out over a period of four (4) months through direct observation of service processes, staff assistance during collection activities, taxpayer data processing, and participation in field operations with the Samsat team. The findings show that the Mataram Samsat Office implements three main strategies in tax collection: a preventive approach through socialization and education*

*on tax obligations; a persuasive approach using reminder letters, notifications of due dates, and direct visits to delinquent taxpayers; and a repressive approach through joint operations or vehicle inspections conducted in collaboration with the Police and the Department of Transportation. Overall, these strategies have successfully increased taxpayer awareness and compliance, particularly through direct persuasive approaches. However, several challenges remain, including low public awareness, limited human resources, technical issues within the online system, and a significant number of vehicles with unupdated ownership data. To address these challenges, the Mataram Samsat Office continues to strengthen inter-agency coordination, expand public outreach, improve access to digital services, and provide administrative conveniences for taxpayers. Therefore, stronger collaboration between institutions, improved information and vehicle data systems, and enhanced public understanding of taxation are needed. In conclusion, the motor vehicle tax collection strategies implemented by the Mataram Samsat Office have been effective and adaptive, aligning with the principles of fast, transparent, and accountable public service.*

**Keywords:** Motor Vehicle Tax, Tax Arrears, Collection Strategy, Effectiveness

## PENDAHULUAN

Sebagai bentuk dukungan terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menghadirkan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Tujuan kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka, program “hak belajar tiga semester di luar program studi” adalah untuk menyiapkan lulusan sebagai pemimpin masa depan bangsa yang unggul dan berkepribadian. Program-program experiential learning dengan jalur yang fleksibel diharapkan akan dapat memfasilitasi mahasiswa mengembangkan (Sopiansyah et al., 2023).

Salah satu wujud nyata dari pelaksanaan program MBKM adalah melalui kegiatan magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Melalui MSIB, mahasiswa akan mendapatkan kesempatan berharga untuk terjun langsung ke dunia industri atau mengikuti program studi independen yang sesuai dengan minat dan bakat. Seluruh kegiatan pembelajaran yang diikuti oleh mahasiswa dapat diakui dan dikonversi menjadi Satuan Kredit Semester (SKS) sesuai dengan mata kuliah yang relevan di perguruan tinggi.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Mataram, merupakan sebuah lembaga pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor di wilayah Mataram. Kantor Samsat Mataram merupakan instansi yang berfungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat di bidang administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, penerbitan STNK, hingga pelayanan terkait balik nama kendaraan. Lembaga ini merupakan hasil kerja sama antara Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat.

Program magang yang dilaksanakan Samsat Mataram memberikan kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan publik berlangsung, khususnya dalam hal menyusun arsip notice pajak dan penagihan pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting karena berkontribusi besar terhadap pembiayaan pembangunan serta pelayanan masyarakat (Paulus et al., 2024). Mengatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). PKB dikenakan atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor. Yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan beroda dua, roda tiga maupun roda empat Pendelegasian kewenangan pemungutan PKB kepada daerah merupakan upaya pemerintah pusat untuk mendorong optimalisasi pendapatan daerah dalam era otonomi daerah. Terlebih lagi, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

Menurut (Viva et al., 2019) Kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada seberapa besar kesadaran mereka untuk menjalankan kewajiban membayar pajak. Kesadaran tersebut menunjukkan kemauan wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi tanggung jawabnya, terutama dalam pembayaran pajak. Selain itu Efek jera merupakan hasil dari penegakan regulasi yang konsisten. Penerapan sanksi seperti denda, pemblokiran STNK, hingga tindakan penilangan pada operasi gabungan akan memperkuat kepatuhan dan mencegah munculnya pelanggaran sistemik. Maka dari itu tujuan utama kegiatan ini adalah untuk mengetahui dan memahami secara langsung strategi penagihan pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh Kantor Samsat Mataram dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN LITERATUR

### Strategi

Secara umum, strategi dapat dipahami sebagai suatu perencanaan menyeluruh yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan berbagai sumber daya yang dimiliki. Strategi bertujuan memberikan arah yang jelas dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat (Rangkuti 2013) dalam (Pratiwi et al., 2020) strategi dapat dipahami sebagai rencana pokok yang bersifat menyeluruh dan menjelaskan bagaimana perusahaan akan mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi penagihan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mataram dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu preventif, represif, dan persuasif. Strategi preventif berfokus pada pencegahan penunggakan sejak dini melalui penyebaran informasi perpajakan, pemberitahuan jatuh tempo melalui berbagai media, serta penyediaan layanan inovatif seperti Samsat Keliling, Drive Thru, Samsat Delivery, dan pembayaran digital. Upaya ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat agar lebih patuh sebelum terjadi pelanggaran. Strategi represif diterapkan kepada wajib pajak yang sudah menunggak, antara lain melalui pengenaan sanksi administrasi berupa denda 2% per bulan sesuai Pergub NTB No. 7 Tahun 2018, pelaksanaan razia gabungan dengan berbagai instansi, serta pembatasan layanan administrasi seperti penolakan perpanjangan STNK dan balik nama sebelum kewajiban dilunasi. Pendekatan ini menegakkan aturan agar penunggakan tidak dianggap hal yang dapat ditoleransi. Sementara itu, strategi persuasif dilakukan untuk mendorong kesadaran dan motivasi wajib pajak secara sukarela melalui pelayanan yang ramah, pemberian apresiasi bagi wajib pajak patuh, serta sosialisasi ke berbagai wilayah mengenai manfaat pajak bagi pembangunan daerah.

### Pajak Kendaraan Bermotor PKB

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada dasarnya merupakan salah satu jenis pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi. Melalui penerimaan PKB yang optimal, pemerintah daerah dapat membiayai berbagai kebutuhan pelayanan publik dan kegiatan pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menunjang pertumbuhan ekonomi wilayah. Oleh karena itu, PKB menjadi salah satu instrumen fiskal yang mampu mendukung pelaksanaan pembangunan daerah, termasuk di Kota Mataram.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pajak ini dikenakan kepada setiap pihak yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya, baik kendaraan roda dua, roda empat, maupun jenis kendaraan

bermotor lainnya. Sementara itu, yang dimaksud dengan kendaraan bermotor dalam undang-undang tersebut adalah alat transportasi darat yang memiliki roda, termasuk gandengannya, serta digerakkan oleh mesin atau alat teknik lainnya yang dapat mengubah energi tertentu menjadi tenaga penggerak. Kendaraan tersebut digunakan untuk mobilitas di semua jenis jalan darat dan merupakan objek yang wajib dikenai pajak.

Berdasarkan pandangan Prakosa (2005) dalam (Iswan.M.Masirete, 2013) pajak memiliki beberapa fungsi penting yang dijalankan dalam sistem perekonomian dan pemerintahan, antara lain:

1. Fungsi Anggaran (Budgeter) Pajak berperan sebagai salah satu sumber utama pendapatan negara yang sangat diperlukan untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend) Pemerintah memanfaatkan kebijakan perpajakan sebagai instrumen untuk mengarahkan dan mempengaruhi pertumbuhan perekonomian
3. Fungsi Stabilitas Pajak berperan dalam menjaga kestabilan kondisi ekonomi nasional.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan Dana yang diperoleh dari pajak akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur.

### **Efektivitas Penertiban Penunggakan Pajak**

Menurut Mahmudi yang dikutip oleh (Reski Fatmala 2019) dalam (Yovita, 2021), efektivitas merupakan suatu konsep yang menunjukkan sejauh mana suatu program, atau kegiatan mampu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. (Harikase, 2022) menjelaskan bahwa Indikator efektivitas mencerminkan sejauh mana hasil atau dampak dari output program mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi. Efektivitas menggambarkan hubungan antara output dengan tujuan, sehingga semakin besar kontribusi hasil yang dicapai terhadap pemenuhan tujuan, maka semakin efektif pula suatu proses atau pelaksanaan kegiatan tersebut. Penertiban penunggakan pajak merupakan suatu proses yang dilakukan pemerintah dalam memastikan bahwa setiap wajib pajak menjalankan kewajibannya sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Keberhasilan penertiban dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain meningkatnya kepatuhan wajib pajak, menurunnya jumlah tunggakan, membaiknya kualitas pelayanan penagihan, serta efektivitas penerapan sanksi hukum. Jika seluruh indikator tersebut menunjukkan hasil positif, berarti langkah penertiban telah berjalan efektif dan mendukung peningkatan PAD.

Efektivitas penertiban penunggakan pajak mengacu pada sejauh mana upaya pemerintah, khususnya Samsat, mampu mencapai tujuan penertiban yaitu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan jumlah tunggakan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari banyaknya output, tetapi dari dampak atau outcome yang dihasilkan terhadap tercapainya sasaran organisasi, terutama dalam meningkatkan ketertiban pembayaran PKB serta kualitas pelayanan publik. Penertiban penunggakan pajak sendiri merupakan proses untuk memastikan wajib pajak memenuhi kewajibannya melalui identifikasi data penunggak, penyampaian peringatan, penerapan denda, pemblokiran registrasi kendaraan, hingga operasi gabungan di lapangan. Upaya ini tidak hanya menagih tunggakan, tetapi juga membangun kesadaran dan tanggung jawab masyarakat terhadap pajak daerah.

### **METODE**

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Kegiatan ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 1 September sampai dengan bulan Desember 2025. Waktu kegiatan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di Kantor Samsat Mataram yaitu hari Senin hingga Sabtu dengan ketentuan hari Senin hingga Jumat pukul 07.30-14.00 WITA, sedangkan hari Sabtu pukul 07.30-13.00 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan selama menjalani program magang di Kantor Samsat Mataram yaitu sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pengenalan dan mempelajari alur administrasi dasar di ruang arsip dan mulai beradaptasi dengan proses-proses cara kerja di ruang arsip kantor samsat mataram
2. Penulis mencatat PKB bulan Mei 2026 ke dalam blanko lalu memasukkan notice tersebut ke dalam Album sesuai dengan tanggal dan bulan.
3. Penulis mencatat PKB bulan Juni 2026 ke dalam blanko lalu memasukkan notice tersebut ke dalam Album sesuai dengan tanggal dan bulan.
4. Penulis mencatat PKB bulan Juli 2026 ke dalam blanko lalu memasukkan notice tersebut ke dalam Album sesuai dengan tanggal dan bulan.
5. Penulis mencatat PKB bulan Agustus 2026 ke dalam blanko lalu memasukkan notice tersebut ke dalam Album sesuai dengan tanggal dan bulan.
6. Penulis mencatat PKB bulan September 2026 ke dalam blanko lalu memasukkan notice tersebut ke dalam Album sesuai dengan tanggal dan bulan.
7. Penulis melakukan pemilahan notice pajak berdasarkan tanggal bulan dan tahun.
8. Penulis membantu menginput data mobil dinas ke dalam blanko khusus, kemudian memasukkannya ke dalam album arsip mobil dinas.
9. Penulis membantu dalam memeriksa dan memvalidasi data wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
10. Penulis turut membantu menginput hasil kegiatan tersebut ke dalam sistem administrasi.
11. Penulis mengamati serta membantu menyiapkan draft surat teguran kepada wajib pajak yang belum membayar pajak kendaraan.
12. Penulis berpartisipasi dalam proses penyusunan dan pengarsipan dokumen hasil penagihan, seperti surat teguran, laporan kunjungan, dan data wajib pajak yang telah melunasi tunggakan.
13. Penulis mengamati mekanisme kerja sama antara instansi terkait dalam pelaksanaan penagihan dan penertiban pajak kendaraan bermotor, termasuk pembagian tugas dan tanggung jawab masing- masing pihak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi yang diterapkan oleh Kantor Samsat Mataram dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dilakukan melalui tiga pendekatan utama, yaitu strategi preventif, represif, dan persuasif.

1. Strategi Preventif (Pencegahan Awal) Pendekatan ini difokuskan pada upaya pencegahan agar pelanggaran, khususnya penunggakan pajak, dapat diminimalisir sejak dini. Strategi ini diwujudkan melalui penyebaran informasi perpajakan secara intensif, pemberitahuan jatuh tempo pembayaran pajak, serta pengembangan layanan inovatif seperti Samsat Keliling, Drive Thru, dan E-Samsat Samst Delivery dan inovasi lainnya. Upaya tersebut bertujuan membangun kesadaran masyarakat agar membayar pajak tepat waktu dan memahami pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan daerah.



Gambar 1. Banner E- Samsat

2. Strategi Represif (Tindakan Penindakan) Strategi represif diterapkan terhadap wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran, terutama yang menunggak pajak kendaraan. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pengenaan sanksi administratif yaitu denda keterlambatan, dimana sesuai dengan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 7 Tahun 2018 Tentang “Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama”. Kendaraan Bermotor Keterlambatan atas pembayaran PKB dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) dari pokok pajak setiap bulannya selama 12 (dua belas) bulan (Berita daerah. Kendaraan et al., 2018). Pelaksanaan razia gabungan bersama pihak Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bapenda, serta pembatasan layanan administrasi bagi wajib pajak yang belum melunasi kewajiban. Strategi ini bertujuan menegakkan disiplin dan memberikan efek jera agar kepatuhan dapat terjaga.
3. Strategi Persuasif (Pendekatan Sukarela dan Motivatif) Pendekatan persuasif lebih menitikberatkan pada peningkatan kesadaran dan motivasi wajib pajak agar taat secara sukarela. (Widyaningsih & Suharyanta, 2020) dalam (Tremblay et al., 2016) menyatakan bahwa perubahan perilaku yang berasal dari kesadaran pribadi cenderung bertahan lebih lama. Implementasinya antara lain melalui pelayanan yang ramah dan humanis, pemberian apresiasi bagi wajib pajak patuh seperti penghapusan denda atau undian berhadiah, serta kegiatan sosialisasi ke berbagai wilayah untuk menunjukkan bahwa pajak berperan langsung dalam peningkatan fasilitas publik dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu contoh dari implementasi pemberian apresiasi bagi wajib pajak yaitu program pemerintah juga melaksanakan GEBYAR DISKON PKB periode 1 Juli - 30 September 2025. Sesuai dengan PERGUB No. 9 Tahun 2025 tentang pemberian keringanan dan /atau pembebasan pajak kendaraan bermotor.



Gambar 2. Banner Program “GEBYAR DISKON PKB” Samsat Mataram tahun 2025

Dalam pelaksanaan strategi yang dilakukan adapun target pencapaian yang dilaksanakan ditahun 2023 yaitu sebesar:

TARGET = 152.257.051.322

REALISASI = 145.896.530.577

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mataram mencapai sekitar 95,82% dari target, dengan selisih sebesar 4,18% di bawah target.

**Tabel 1. Permasalahan dan kendala yang dialami samsat mataram tahun 2023**

Permasalahan	Kendala dilapangan
Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah	Alamat tidak ditemukan
Penerapan sop layanan belum optimal	Kendaraan sudah dijual
Tidak mampu melengkapi persyaratan resident (ktp, stnk hilang, bpkb hilang/di finance)	Pemilik kendaraan tidak diketahui
Sarana dan prasarana layanan belum sesuai standar	Wp tidak merasa memiliki kendaraan
Kerjasama dengan kabupaten/kota perlu ditingkatkan	Wp mengira pajak dibayar 5 tahun sekali

### Upaya yang dilakukan samsat mataram untuk mencapai target tahun 2024

#### A. Untuk potensi aktif

1. Membentuk tim penagihan potensi aktif tidak menjadi tmdu disetiap kecamatan/kelurahan
2. Setiap karyawan melakukan penagihan berdasarkan kecamatan dan kelurahan/tempat bermukim/tempat tinggal
3. Mengevaluasi kinerja daftar ulang setiap bulan, setiap karyawan samsat mataram
4. Mengingatkan wajib pajak melalui call center
5. Mengingatkan kualitas layanan untuk meningkatkan respon masyarakat membayar tepat waktu atau menjelang jatuh tempo

#### B. Untuk TMDU (Tunggakan Masa Dua Tahun atau Lebih)

1. Menggencarkan pelaksanaan opgab
2. Melakukan sosialisasi terus menerus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya
3. Penyederhanaan persyaratan pembaharuan stnk, karena sebagian besar masyarakat tidak dapat memenuhi persyaratan yang dipersyaratkan oleh kepolisian
4. Penyederhanaan prosedur pendaftaran bbnkb II yang selama ini masih dikeluhkan
5. Memberikan surat teguran

Adapun target pencapaian yang dilaksanakan ditahun 2024 yaitu:

TARGET = 153.992.496.767

REALISASI = 148.042.511.753

Dapat disimpulkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Mataram

mencapai sekitar 96,14% dari target, dengan selisih sebesar 3,86% di bawah target.

**Tabel 2. Permasalahan dan kendala yang dialami samsat mataram tahun 2024**

<b>Permasalahan</b>	<b>Kendala Dilapangan</b>
Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah.	Wajib pajak sulit dihubungi atau nomor kontak tidak aktif.
Penerapan sop layanan belum optimal.	Kendaraan sudah pindah ke luar daerah tanpa pelaporan.
Tidak mampu melengkapi persyaratan resident (ktp, stnk hilang, bpkb hilang/di finance).	Wajib pajak menunggak karena alasan ekonomi.
Pengawasan internal belum berjalan maksimal.	Kendaraan di bawah pembiayaan leasing (finance).
Data kendaraan bermotor belum sepenuhnya terintegrasi dan akurat.	

### **Upaya yang dilakukan samsat mataram untuk mencapai target tahun 2025**

#### **A. Untuk potensi aktif**

1. Membentuk tim penagihan potensi aktif tidak menjadi tmdu disetiap kecamatan/kelurahan
2. Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Samsat.  
Samsat Mataram berupaya meningkatkan kemudahan dan jangkauan pelayanan melalui berbagai inovasi, seperti Samsat Drive Thru, Samsat Delivery, dan Samsat Keliling (Samling). Inovasi tersebut memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang dan mengantre di kantor, sehingga mendorong terciptanya kebiasaan membayar pajak tepat waktu.
3. Pemberian Insentif bagi Pembayar Tepat Waktu  
Memberikan potongan biaya atau apresiasi tertentu bagi wajib pajak yang membayar pajak sebelum jatuh tempo.
4. Peningkatan Kompetensi Pegawai  
Melaksanakan pelatihan pelayanan publik dan komunikasi efektif agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan edukatif.

#### **B. Untuk TMDU (Tunggakan Masa Dua Tahun atau Lebih)**

1. Pendataan dan Pemutakhiran Informasi Wajib Pajak  
Melakukan verifikasi ulang data kendaraan dan alamat wajib pajak dengan bantuan perangkat desa atau kelurahan untuk memastikan ketepatan sasaran penagihan.
2. Pelaksanaan Operasi Gabungan (Opgab)  
Mengoptimalkan kerja sama antara Samsat, Kepolisian, dan Bapenda melalui operasi lapangan terjadwal untuk menertibkan kendaraan yang belum melunasi pajak.
3. Program Pemutihan Bersyarat  
Memberikan keringanan denda bagi wajib pajak yang bersedia melunasi tunggakan sebagai bentuk dorongan agar kembali aktif membayar pajak.
4. Penyederhanaan Layanan Administratif  
Mempermudah proses balik nama (BBNKB II) dan perpanjangan STNK, termasuk melalui layanan online, agar masyarakat tidak terkendala oleh prosedur yang rumit.
5. Pendekatan Persuasif dan Teguran Langsung  
Mengirimkan surat teguran serta melakukan komunikasi langsung secara sopan dan edukatif untuk membangkitkan kesadaran wajib pajak.
6. Evaluasi Kinerja Tim Penagihan  
Melakukan pemantauan rutin terhadap hasil penagihan dan efektivitas kegiatan lapangan melalui sistem pelaporan berkala agar hasilnya dapat terukur dan transparan.

Berdasarkan uraian data mengenai target, realisasi, permasalahan, serta langkah-langkah penanganan yang telah dilakukan Samsat Mataram Pada tahun 2023, realisasi penerimaan PKB sebesar 95,82% dari total target, dengan sisa kekurangan 4,18% yang disebabkan dengan masih ada kendala data & SOP. Memasuki tahun 2024, kinerja penerimaan mengalami peningkatan walaupun tantangan masih ditemukan. Realisasi penerimaan PKB mencapai 96,14%, sehingga selisih tunggakan berhasil turun menjadi 3,86% dari target keseluruhan. Namun masalah data dan penegakan SOP masih berulang. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa meskipun Samsat Mataram masih menghadapi tantangan struktural dan teknis, kinerja penerimaan pajak kendaraan bermotor menunjukkan tren perbaikan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Dengan penerapan strategi yang lebih komprehensif serta dukungan program keringanan pajak pada tahun 2025, diharapkan pencapaian target dapat meningkat secara lebih konsisten dan mampu memperkuat kontribusi pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap penerapan strategi penagihan, pencapaian target, serta berbagai hambatan yang muncul di Samsat Mataram selama periode 2023–2024, dapat dinyatakan bahwa upaya penertiban tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mengalami perkembangan ke arah yang lebih baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, antara lain rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis pada sistem online, serta banyaknya kendaraan yang belum melakukan mutasi data kepemilikan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan kepada Kantor Samsat Mataram Pertama, Diperlukan penguatan sistem teknologi informasi dan infrastruktur jaringan untuk mendukung layanan berbasis digital seperti e-Samsat NTB sehingga proses pelayanan menjadi lebih akurat dan efisien. Kemudian pelaksanaan operasi gabungan penertiban pajak dilakukan secara berkala dan lebih terencana, dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat. Selain itu peningkatan intensitas sosialisasi kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang jauh dari pusat kota, agar kesadaran membayar pajak meningkat. Dengan demikian, penertiban penunggakan pajak oleh Samsat berfungsi sebagai upaya sistematis untuk menjaga stabilitas penerimaan daerah, mengoptimalkan pelayanan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif dan akuntabel. Penulis mengajukan rekomendasi agar universitas, dalam penyelenggaraan magang dapat menyesuaikan penempatan mahasiswa dengan bidang keahlian yang mereka pelajari. Penyesuaian tersebut penting agar mahasiswa mampu menerapkan pengetahuan akademik secara tepat di lingkungan kerja. Selain itu, penulis menyarankan universitas untuk melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin terhadap kegiatan magang mahasiswa. Upaya ini akan membantu memastikan bahwa pelaksanaan magang berjalan efektif, tetap berada pada jalur yang sesuai dengan tujuan pembelajaran, serta memudahkan identifikasi dan penyelesaian permasalahan yang mungkin terjadi selama kegiatan magang berlangsung.

## REFERENSI

- Berita daerah. Kendaraan, P., Dan, B., Balik, B., Kendaraan, N., Bali, D. T. I., Timur, T., Lembaran, T., Republik, N., Nomor, I., Lembaran, T., & Nomor, N. (2018). *Berita daerah provinsi nusa tenggara barat*. 1–35.
- Harikase, W. (2022). *Evaluasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Sebelum Dan Semasa Pandemi*. 6(1), 508.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lppmekosobudkum/article/view/42996>
- Iswan.M.Masirete. (2013). Pasal 1 Und. *Jurnal EKOMEN*, 13(2), 35–46.
- Paulus, V., Rohani, S., & Suasono, E. (2024). *Meningkatkan Pendapatan Daerah*. 3(1), 57–71.
- Pratiwi, D. I., Surya, I., & Anwar. (2020). Strategi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. *Ilmu Pemerintahan*, 5(4), 1613–1626.
- Sopiansyah et al., 2023. (2023). *Konsep dan Implementasi Kurikulum MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka)*. 4(6), 3188–3202.
- Tremblay, J., Regnerus, M. D., Educação, S. D. A. S. N. D. E., Júnior, F. T., Sanfelice, J. L., Tavares Júnior, F., Dourado, L. F., Brito, M. M. A. de, Maiti, Bidinger, Sposito, M. P., Dubet, F. F., Ribeiro, C. A. C., Silva, N. do V., Barbosa, M. L. de O., Cunha, N. M., Dayrell, J., Rogošić, S., Baranović, B., ... Alves, S. (2016). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. In *Educacao e Sociedade* (Vol. 1, Issue 1). [http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao\\_PereiraAS\\_1.pdf](http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Educacao_PereiraAS_1.pdf)[http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs\\_00\\_11/rbcs11\\_01.htm](http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_11/rbcs11_01.htm)[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td\\_2306.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/7845/1/td_2306.pdf)<https://direitofma2010.files.wordpress.com/2010/>
- Viva, A. A., Kowel, L. A. A., & Kalangi, S. J. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Tangkuman 4251 Jurnal EMBA*, 7(3), 4251–4260. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/25060>
- Yovita, V. (2021). Efektivitas Penertiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Oleh Samsat Wilayah Makassar 1 Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 1–10.