

## **Intisari**

Meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor memiliki banyak implikasi, salah satunya ialah mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PKB merupakan salah satu jenis pajak yang dipungut oleh provinsi. Bapenda bertugas untuk melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang keuangan subpengelolaan pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses pemungutan PKB dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses pemungutan PKB pada Bapenda Provinsi Bali. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Responden yang diwawancarai terdiri dari pihak internal yaitu bapenda dan UPT serta pihak eksternal yakni wajib pajak yang belum melakukan pembayaran PKB. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pemungutan PKB pada Bapenda Provinsi Bali belum dilaksanakan dengan optimal, masih ada beberapa kriteria belum dijalankan sesuai dengan juknis yang ada. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam proses pemungutan PKB pada Bapenda Provinsi Bali terbagi menjadi faktor internal meliputi: surat pernyataan wajib pajak yang tidak dijalankan, dokumen penetapan PKB tidak sesuai dengan juknis dan perda, belum adanya SOP yang mengatur mengenai tunggakan pajak, pelatihan dan pembekalan, tidak tersedianya aplikasi atau program pengingat jatuh tempo untuk WP, keterbatasan jumlah UPT pembantu dan basis data tidak mutakhir. Kendala dari faktor eksternal ialah tidak adanya peraturan yang sifatnya lebih mengikat atau memaksa agar WP taat membayar pajak.

**Kata kunci:** PKB, evaluasi, pemungutan pajak, juknis.

### ***Abstract***

*The increasing number of motor vehicle ownerships has many implications, one of which is Motor Vehicle Tax (PKB). According to Law Number 28 Year 2009 regarding Regional Tax and Levy, PKB is one type of taxes collected by a province. The Regional Income Office (Bapenda) is responsible for the government affairs as part of the provincial authority that pertains to the field of financial affairs in the sub-management of income. This research aims to evaluate the process of collecting PKB and to analyze the factors that become obstacles in the process of collecting PKB at Bapenda of Bali Province. This was a qualitative research with a case study approach. The data was obtained through interviews, observations and reviews documents. The interviewees included the internal parties, namely Bapenda and the Technical Implementation Unit (UPT) and the external parties-the taxpayers who had not made the payment. The findings show that the due process of collecting PKB at the Bapenda of Bali Province has not been implemented optimally. There are some criteria which have not yet been executed to follow the guidelines. The obstacles in the process of collecting PKB at the Bapenda of Bali Province can be divided into internal factors and external factors. The internal factors include the taxpayer statement which is not yet executed, the document of PKB determination which is not yet in accordance with the technical guidance and local regulations, and the absence of SOPs that regulate tax arrears, training and debriefing, the unavailability of reminder application or program for the taxpayers, the limited number of the supporting UPTs, and the data base which is not up-to-date. As for the external factors, the problem comes from the absence of regulations that should be more binding or compelling so that the taxpayers will obediently pay their tax.*

***Keywords:*** PKB, evaluation, tax collection, technical guidance.