Analisis Pengawasan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kabupaten Bekasi Tahun 2022-2024

Annisa Aulia Apni[1], Agus Subagiyo[2*]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
Email : annisaauliaapni@gmail.com[1] , agus.subagiyo@stiami.ac.id[2]

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords
Supervision, Motor Vehicle Tax, Taxpayer Compliance, Samsat Bekasi Regency, KTMDU

ABSTRACT

This study is motivated by the high rate of vehicle owners failing to re-register their vehicles for the annual tax renewal (KTMDU) amounting to approximately 30 percent between 2022 and 2024 which indicates suboptimal compliance among Motor Vehicle Taxpayers in Bekasi Regency. This study aims to analyze the supervision of Motor Vehicle Tax (PKB) collection at the Bekasi Regency Samsat, identify obstacles, and formulate measures to resolve them Samsat's efforts to address this issue include door-to-door field checks for data synchronization, joint operations, intensified public outreach, fine-waiver incentives, and expanding service access. In conclusion, effective supervision of the PKB program requires continuous evaluation by enhancing data validity, increasing supervisory resources, and expanding outreach and services to the smallest administrative level.. Using a descriptive method, data were collected through observation, interviews with Samsat officials, academics, and taxpayers, as well as documentation. The results indicate that the four stages of control (setting standards, measuring performance, comparing results, and taking corrective action) have not been fully effective in ensuring compliance. Internal obstacles include the low validity of vehicle data and the limited number of tracing officers. Meanwhile, external obstacles include low tax awareness, limited financial capacity of taxpayers, and service-related constraints. The Bekasi Regency Samsat's efforts to address this issue include door-to-door field checks for data synchronization, joint operations, intensified public outreach, fine-waiver incentives, and expanding service access. In conclusion, effective supervision of the PKB program requires continuous evaluation by enhancing data validity, increasing supervisory resources, and expanding outreach and services to the smallest administrative level.

PENDAHULUAN

Perpajakan merupakan salah satu sumber penghasilan bagi suatu negara. Pajak pembangunan suatu negara dapat berjalan dengan baik apabila Wajib Pajak senantiasa sukarela membayar pajak yang ditanggung, dengan begitu pajak yang terkumpul dapat membantu pertumbuhan suatu negara. Salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat strategis bagi Provinsi Jawa Barat, khususnya Kabupaten Bekasi, seiring

dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang mengikuti laju pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi di wilayah Kabupaten Bekasi. Samsat Kabupaten Bekasi berperan sebagai ujung tombak dalam pemungutan PKB melalui sistem manunggal yang mengintegrasikan Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja, sehingga posisinya sangat krusial dalam menopang keuangan daerah. Namun, di tengah potensi besar tersebut, realisasi penerimaan PKB di Kabupaten Bekasi belum selalu mencapai target yang ditetapkan, ditandai dengan masih banyak kendaraan yang tidak melaksanakan daftar ulang (KTMDU) dan menunggak pajak.

Tabel 1. Realisasi KTMDU dan Potensi Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Bekasi Tahun 2022-2024

Tahun	Potensi Kendaraan Bermotor (unit)	Realisasi KTMDU (unit)	Persentase KTMDU
2022	1.494.314	453.455	30,35%
2023	1.513.555	465.647	30,77%
2024	1.556.294	469.640	30,18%

Sumber: Bapenda Jabar - Kabupaten Bekasi 2022-2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Samsat Kabupaten Bekasi selama periode 2022-2024 masih tergolong rendah, di mana persentase KTMDU bertahan di kisaran 30%. Rendahnya kepatuhan dipengaruhi berbagai faktor seperti kurangnya kesadaran, keterbatasan pengetahuan perpajakan, kesulitan mengatur waktu pembayaran, pemindahtanganan kendaraan tanpa pelaporan, serta lemahnya pengawasan pemungutan pajak di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih efektif agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Bekasi.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi dan Administrasi Publik :** Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani "ad" (intensif) dan "ministrate" (melayani, memenuhi, membantu) yang dimaknai sebagai proses mengurus, mengatur, dan mengelola untuk menciptakan keteraturan menuju tujuan bersama (Madjid, 2023). Makmur (dalam Madjid, 2023) mendefinisikan ilmu administrasi sebagai hasil pemikiran rasional untuk menciptakan keteraturan dari aksi dan reaksi manusia dalam bentuk kerja sama menuju tujuan tertentu. Administrasi dibedakan dalam dua arti: arti sempit (ketatausahaan, korespodensi, pembukuan) dan arti luas (keseluruhan proses kerja sama kelompok). William A. Newman mendefinisikan administrasi sebagai pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan dari upaya sekelompok individu menuju tujuan bersama.
2. **Administrasi Publik :** merupakan perubahan paradigma dari administrasi negara guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat publik (Budiharjo, 2022). Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro (dalam Meutia, 2017), Administrasi Publik adalah kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah yang meliputi cabang eksekutif, legislatif, dan yudikatif, memiliki peran penting dalam perumusan kebijakan publik, serta berhubungan

dengan kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Keban, administrasi publik mempelajari bagaimana pengelolaan organisasi publik dijalankan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan publik.

3. **Pajak dan Pajak Daerah :** Rochmat Soemitro (dalam Syarifudin, 2018) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat kontraprestasi langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara. Ciri-ciri pajak meliputi: dipungut oleh negara, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, diperuntukkan bagi pengeluaran rutin dan investasi publik, serta memiliki fungsi mengatur.
4. **Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) :** Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 dan Perda Provinsi Jawa Barat No. 9 Tahun 2023, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Subjek PKB adalah orang pribadi, badan, dan instansi pemerintah yang memiliki/menguasai kendaraan bermotor. Objek PKB adalah kepemilikan/penguasaan kendaraan bermotor di jalan darat dan air. Yang tidak termasuk objek PKB adalah kereta api, kendaraan pertahanan/keamanan negara, kendaraan kedutaan/konsulat asing, kendaraan berbasis energi terbarukan, pameran pabrikan, serta kendaraan yang disita/dibekukan negara.
5. **Pengawasan :** adalah proses penilikan dan penjagaan untuk memastikan aktivitas berjalan sesuai rencana serta mengontrol dan memperbaiki penyimpangan. Menurut George R. Terry (Rahmawati & Amalia, 2020), pengawasan adalah proses menentukan standar, mengukur kinerja, mengevaluasi, dan menerapkan tindakan korektif.
6. **Penerimaan pajak :** adalah dana yang diterima kas negara/daerah untuk membiayai pengeluaran umum dan kemakmuran rakyat (Ischabita, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak dibedakan menjadi Kepatuhan Formal (taat pendaftaran dan ketepatan waktu pembayaran) dan Kepatuhan Material (pemenuhan kewajiban sesuai besaran yang sebenarnya). Teori kepatuhan pajak seperti Theory of Planned Behavior (TPB) dan Teori Pembelajaran Sosial menjelaskan bahwa sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan pengalaman sosial memengaruhi kepatuhan. Pengawasan fiskal melalui inspeksi, razia, monitoring data, dan penegakan sanksi berperan penting untuk menekan peluang evasi dan meningkatkan kepatuhan sukarela.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Samsat Kabupaten Bekasi, Jalan Raya Industri No. 14, Pasirgombong, Cikarang Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Observasi langsung di Kantor Samsat Kabupaten Bekasi. (2) Wawancara mendalam dengan 5 informan kunci (petugas Samsat, akademisi, dan Wajib Pajak). (3) Studi Dokumentasi berupa data potensi, target, dan realisasi KTMDU periode 2022-2024. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) serta triangulasi sumber dan metode untuk pengujian keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengawasan Pemungutan PKB Berdasarkan Teori T. Hani Handoko

1) Penetapan Standar (Establishing Standards)

Samsat Kabupaten Bekasi menetapkan standar pengawasan dalam bentuk Target Penerimaan PKB tahunan, SOP penelusuran KTMDU door to door, serta jadwal jatuh tempo pembayaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (Yudi Anggara), mekanisme penelusuran KTMDU dilaksanakan bertahap mulai dari pemilahan data tunggakan, kunjungan door to door untuk memberikan edukasi humanis, hingga pelaksanaan Operasi Gabungan bersama Tim Pembina Samsat (Kepolisian, Jasa Raharja, Dishub). Akademisi (Informan 2) menegaskan bahwa penetapan SOP mutlak diperlukan sebagai panduan resmi agar pengawasan terarah dan terhindar dari penyalahgunaan wewenang (abuse of power). Namun, hasil wawancara dengan Wajib Pajak menunjukkan bahwa pemahaman standar prosedur masih bersifat pasif (mengandalkan informasi pada lembar STNK atau diberitahu keluarga), serta belum tersosialisasi secara proaktif kepada segmen Wajib Pajak tertentu seperti ibu rumah tangga.

2) Pengukuran Kinerja (Measuring Performance)

Pengukuran kinerja pengawasan dievaluasi setiap bulan melalui indikator teknis keberhasilan menemukan Wajib Pajak di lapangan, tingkat kepatuhan formal (jumlah Wajib Pajak yang akhirnya membayar setelah ditelusuri), serta volume nominal rupiah yang masuk. Akademisi (Informan 2) menekankan pentingnya memisahkan penilaian kinerja internal instansi dengan faktor kemampuan bayar warga. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak. Informan Wajib Pajak (Ahmad Prasetyo) mengeluhkan waktu tunggu antrean yang panjang di Samsat Induk serta sering terjadinya gangguan teknis (bug) dan kegagalan transaksi pada aplikasi pembayaran digital, yang menyebabkan Wajib Pajak memilih menggunakan jasa biro atau menunggu mobil Samsat Keliling.

3) Perbandingan Hasil dengan Standar (Comparing Performance to Standards)

Monitoring dan evaluasi berkala dilakukan dengan membandingkan target penyelesaian tunggakan dengan realisasi pembayaran aktual. Hasil perbandingan menunjukkan adanya kesenjangan (deviasi) yang konsisten di mana persentase KTMDU stabil berada pada kisaran 30% per tahun (30,35% pada 2022; 30,77% pada 2023; dan 30,18% pada 2024). Akademisi (Informan 2) menilai tingginya angka KTMDU merupakan manifestasi dari fungsi pengawasan yang belum berjalan optimal. Selain itu, temuan di lapangan menunjukkan adanya perbedaan data yang signifikan antara data database sistem dengan kondisi riil di lapangan (alamat pemilik sudah pindah atau kendaraan berpindah tangan tanpa balik nama).

4) Tindakan Korektif (Taking Corrective Action)

Langkah korektif yang dieksekusi manajemen Samsat saat target penurunan KTMDU tidak tercapai diawali dengan evaluasi penyebab, penyesuaian strategi penelusuran, serta perbaikan prosedur. Tindakan korektif yang dilaksanakan meliputi:

a. Intensifikasi penelusuran lapangan door to door oleh petugas agen penelusur.
b. Pelaksanaan Operasi Gabungan (Razia) penegakan hukum di jalan raya bersama Polri dan Jasa Raharja.
c. Pemberian insentif fiskal berupa Program Pemutihan atau Pembebasan Denda Administratif Keterlambatan PKB.
d. Perluasan akses pelayanan publik melalui armada Samsat Keliling, Drive Thru, serta kemudahan pembayaran melalui e-commerce (Shopee/Tokopedia).

2. Identifikasi Hambatan dalam Pengawasan Pemungutan PKB

Penerimaan pajak adalah dana yang diterima kas negara/daerah untuk membiayai pengeluaran umum dan kemakmuran rakyat (Ischabita, 2022). Kepatuhan Wajib Pajak dibedakan menjadi Kepatuhan Formal (taat pendaftaran dan ketepatan waktu pembayaran) dan Kepatuhan Material (pemenuhan kewajiban sesuai besaran yang sebenarnya). Teori kepatuhan pajak seperti Theory of Planned Behavior (TPB) dan Teori Pembelajaran Sosial menjelaskan bahwa sikap, norma subjektif, kontrol perilaku, dan pengalaman sosial memengaruhi kepatuhan. Pengawasan fiskal melalui inspeksi, razia, monitoring data, dan penegakan sanksi berperan penting untuk menekan peluang evasi dan meningkatkan kepatuhan sukarela. Hambatan dalam pengawasan pemungutan PKB di Samsat Kabupaten Bekasi berasal dari dua sisi:

1) Hambatan Internal Samsat Kabupaten Bekasi
   a. Rendahnya Validitas Data

      Banyak data alamat dan kepemilikan kendaraan dalam sistem database tidak sesuai lagi dengan kondisi terkini akibat pemilik pindah rumah atau kendaraan dijual tanpa balik nama (jual beli lepas), sehingga kunjungan door to door sering salah sasaran.
   b. Keterbatasan Personel Pengawas

      Jumlah petugas penelusur lapangan sangat terbatas dan tidak sebanding dengan luas wilayah Kabupaten Bekasi yang mencakup 23 kecamatan.
2) Hambatan Eksternal Wajib Pajak
   a. Keterbatasan Finansial (Ability to Pay)

      Kondisi ekonomi dan keterbatasan dana membuat masyarakat memprioritaskan kebutuhan pokok rumah tangga dibanding membayar pajak.
   b. Rendahnya Kesadaran Pajak (Tax Awareness & Compliance)

      Pemahaman masyarakat yang tidak merata, di mana sebagian Wajib Pajak membayar pajak hanya agar surat-surat hidup dan terhindar dari razia.
   c. Kendala Aksesibilitas & Teknis

      Jam operasional Samsat Induk yang bentrok dengan jam kerja kantoran, antrean panjang, cuaca panas, serta gangguan teknis server aplikasi pembayaran digital yang buggy.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Pengawasan Pemungutan PKB

Langkah-langkah strategis yang dilaksanakan dan direkomendasikan untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi:

1) Sektor Administrasi Data

   Melakukan verifikasi dan pemutakhiran data KTMDU secara berkala melalui penelusuran lapangan proaktif serta memperkuat integrasi sistem Electronic Registration and Identification (ERI) Polri.
2) Sektor Operasional Pelayanan

   Menambah frekuensi dan jadwal armada Samsat Keliling hingga ke tingkat kelurahan/desa, menyediakan layanan Drive Thru, serta membuka layanan Samsat Malam/Akhir Pekan (Weekend).
3) Sektor Edukasi dan Sosialisasi

Melakukan sosialisasi yang tepat waktu (right time) dan tepat sasaran (right target) melalui penyebaran surat edaran resmi ke RT/RW, membuka booth layanan di kampus/pusat keramaian, serta memanfaatkan media sosial.

4) Sektor Teknologi dan Fasilitas

Memperbaiki stabilitas server aplikasi digital, memodernisasi pengesahan STNK berbasis kode QR (barcode) atau pengiriman via kurir, serta membenahi kenyamanan fasilitas ruang tunggu Samsat Induk (ramah anak dan ibu menyusui).

KESIMPULAN

1. Pengawasan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Kabupaten Bekasi periode 2022-2024 yang diukur melalui empat tahapan teori T. Hani Handoko (penetapan standar, pengukuran kinerja, perbandingan hasil dengan standar, dan tindakan korektif) telah dilaksanakan secara proaktif melalui door to door dan operasi gabungan, namun belum berjalan efektif dalam menurunkan persentase KTMDU yang bertahan tinggi di angka ~30% per tahun (30,35% pada 2022; 30,77% pada 2023; dan 30,18% pada 2024).
2. Hambatan pengawasan bersumber dari faktor internal (rendahnya validitas data alamat/pemilik kendaraan dan keterbatasan jumlah petugas penelusur) serta faktor eksternal (keterbatasan finansial warga, rendahnya tax awareness, bentrok jam kerja operasional, serta gangguan teknis aplikasi digital).
3. Upaya penanganan yang dilakukan meliputi pemutakhiran data penelusuran, intensifikasi sosialisasi, pemberian program pemutihan denda pajak, penambahan armada Samsat Keliling, serta perluasan kanal pembayaran online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Fattah Nasution (20230, Metode Penelitian Kualitatif, Penerbit CV. Harfa Creative Akhmad Syarifudin. 2018. Buku Ajar Perpajakan. Kebumen: STIE Putra Bangsa

Azhari Aziz Samudra. 2023. Perpajakan di Indonesia. Depok: PT. Rajagrafindo Persada

Budiharjo. Administrasi Publik Antara Kepentingan Rakyat dan Oligarki. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru

Intan Fitri Meutia. 2017. Reformasi Administrasi Publik. Bandar Lampung: AURA CV. Anugrah Utama Raharja

Mardiasmo. 2018. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono (2013), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: ALFABETA,cv Sururama, Rahmawati & Rizki Amalia. 2020. Pengawasan Pemerintah. Bandung: Cendekia Press

T. Hani Handoko. 2020. Manajemen edisi kedua. Yogyakarta: BPFE

Udaya Madjid. 2023. Pengantar Ilmu Administrasi. Bandung: PT Pustaka Interes Media Amani

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2023

Jurnal

Aisyah, S. & S. R. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI BEKASI.

Ischabita N, H. N. N. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Penagihan Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. 1–13. http://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP

Kusmayadi, B., & Vikaliana, R. (2021). Pendekatan Konsep Lean untuk Mengurangi Waste Transportasi dengan Optimasi Truk (Studi Kasus Di Perusahaan Distributor PT. XYZ). Jurnal Manajemen Logistik, 1, 20–28. http://ojs.stiami.ac.id

Kusumastuti, S., Anggraeni, A., Rustam, A., Desi, D., & Waseso, B. (2025). Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif) (Y. Agusdi, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. www.buku.sonpedia.com

Moelong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.

Muliana, S., Herawati, A., Firmansyah, M., Pendapatan, B., Provinsi, D., & Selatan, S. (2025).

ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN

BERMOTOR DI SAMSAT MAROS. www.sagandonginstitute.com

Rachmad, Y. E., Rahman, A., Judijanto, L., Pudjiarti, E. S., Runtunuwu, P. C. H., Lestari, N. E., Wulandari, D., Suhirman, L., Rahmawati, F. A., Mukhlis, I. R., Fatmah, Saktisyahputra, Purba, A. E., Nopiah, R., Winarni, E. T., Fanani, A. F., & Mintarsih. (2024). Integrasi Metode

Kuantitatif dan Kualitatif (Efitra & E. Rianty, Eds.). PT. Green Pustaka Indonesia. www.greenpustaka.com

Setiawan Erwin, M. A. (2025). Update Tarif Resmi Pajak Progresif Kendaraan di Jawa Barat . Sovianti, R., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2019). Analisis Framing: Pemberitaan Penangkapan

Kasus Korupsi E-KTP Setya Novanto di Media Daring Detik.Com dan Kompas.Com. Jurnal Komunikasi, Masyarakat, Dan Keamanan, 1(1), 47–61. https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/KOMASKAM/article/view/239

Susanto, D., Jailani, Ms., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. Qosim: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora, 1, 53–61. https://doi.org/https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60