ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2021 – 2023

Ratih Kumala[1], Ruben Omoan Napitupulu[2]
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia
Email : rhaty07@gmail.com[2] , rubenapitupulu70@gmail.com[2]
*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords
Motor Vehicle Tax, Effectiveness, Original Regional Tax

ABSTRACT

This study is motivated by the fact that the decline in the number of vehicles in 2023 may indicate a decline in potential tax revenue, which could potentially have an impact on DKI Jakarta Regional Tax Revenue. The research used in this study is Qualitative Descriptive with the aim of gaining an in-depth understanding and insight into the phenomenon being studied. The informants in this study were 1 DKI Jakarta Bapenda Staff, 5 Taxpayers including West Jakarta, Central Jakarta, South Jakarta, East Jakarta, North Jakarta, and 1 permanent lecturer from the Public Administration study program. The results of the study describe that Motor Vehicle Tax Revenue (PKB) in DKI Jakarta between 2021–2023 shows fluctuations influenced by various external and internal factors, such as the COVID-19 pandemic, tax amnesty policies, and digitalization of the payment system. Although in 2022 revenue exceeded the target, achievements in 2021 and 2023 were not as expected, mainly due to low public awareness, technical constraints on the digital system, and unclear information regarding tax rates and incentives. To address this issue, local governments have implemented various strategies, including increasing socialization, developing digital applications such as e-Samsat and QRIS, and incentive programs that encourage taxpayer compliance. These steps are expected to increase PKB revenue by improving administration, transparency, and ease of access for the public in the future.

PENDAHULUAN

Penerimaan Pajak Daerah memiliki peran penting dalam menunjang pembangunan serta pelayanan publik di berbagai wilayah, termasuk Provinsi DKI Jakarta. Salah satu sumber utama Penerimaan Pajak Daerah adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), mengingat tingginya angka kendaraan bermotor yang beroperasi di wilayah ini. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) DKI Jakarta menunjukkan bahwa kepemilikan kendaraan bermotor di DKI Jakarta terus meningkat setiap tahun, didorong oleh tingginya kebutuhan mobilitas dan pertumbuhan penduduk perkotaan efektivitas penerimaan PKB dalam mendukung Penerimaan Pajak Daerah pada periode 2021 hingga 2023 menunjukkan berbagai tantangan. Selama masa

pandemi COVID-19, terutama pada tahun 2021, daya beli masyarakat mengalami penurunan yang signifikan. Situasi ini berdampak pada kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban PKB secara tepat waktu, sehingga target penerimaan pajak pada tahun tersebut tidak dapat tercapai sepenuhnya . Bahkani BPRD DKI Jakarta menunjukkan adanya peningkatan tunggakan PKB selama tahun 2021 akibat tekanan ekonomi pada masyarakat.

Tabel I.1 Data Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor DKI Jakarta Tahun 2021 - 2023 (dalam milyar rupiah)

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2021	8.800	8.532	96,95%
2022	9.000	9.404	104,49%
2023	9.600	8.900	92,71%

Sumber : Bapenda Provinsi DKI Jakarta, 2024

Data pada tabel menunjukkan fluktuasi efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta dari tahun 2021 hingga 2023. Pada 2021, realisasi PKB mencapai 96,95% dari target sebesar 8.800 miliar rupiah, menunjukkan pencapaian yang hampir sesuai harapan. Pada 2022, realisasi PKB melampaui target dengan pencapaian 104,49% dari target 9.000 miliar rupiah, mengindikasikan peningkatan efektivitas yang mungkin dipengaruhi kebijakan intensifikasi atau insentif pajak. Namun, di tahun 2023, meski target naik menjadi 9.600 miliar rupiah, realisasi justru turun menjadi 8.900 miliar rupiah atau 92,71% dari target. Penurunan ini diduga terkait berkurangnya jumlah kendaraan bermotor di tahun yang sama, yang berdampak pada potensi penerimaan pajak.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi :** Menurut The Lian Gie dalam buku Hukum Administrasi Negara (2019:1) : "Administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu".
2. **Administrasi Publik : "**Administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam organisasi publik secara rasional bekerja sama untuk mencapai tujuan public" (Erika Revida, et al, 2020: 4).
3. **Administrasi Perpajakan :** Menurut Gunadi (2016:131) "administrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah- masalah seperti wajib pajak tidak terdaftar, wajib pajak tidak menyampaikan SPT, penyelundupan pajak dan penunggak pajak".
4. **Pajak :** Menurut Rochmat Soemitro "pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum" (Ikatan Akuntan Indonesia (IAI),2019).
5. **Pajak Daerah :** Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:46) menyatakan bahwa : "Pajak Daerah adalah pungutan wajib pajak atas orrang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah

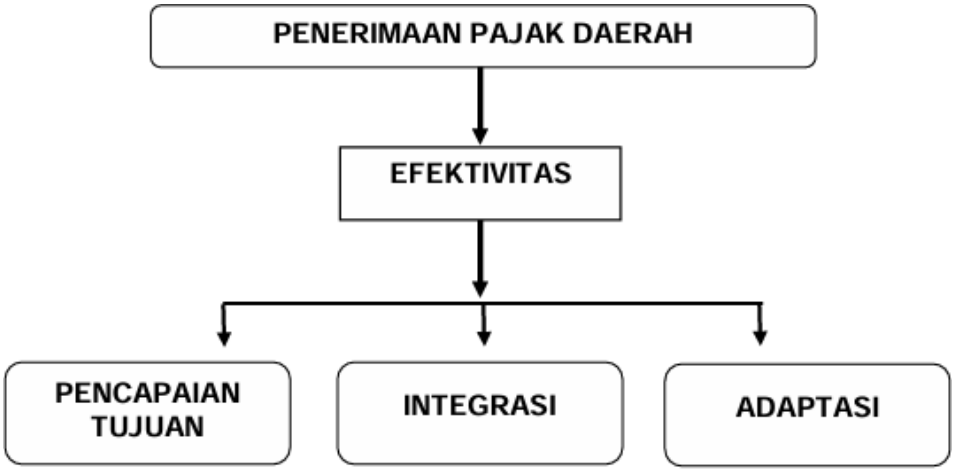
daerah tanpa kontraprestasi secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan".

6. **Retribusi :** Menurut Munawir (1997:239) menyatakan bahwa, "Retribusi merupakan iuran kepada pemerintah yang dapat dipaksakan dan jasa balik secara langsung dapat ditunjukkan". Paksaan ini bersifat ekonomis karena siapa saja yang tidak merasakan jasa balik dari pemerintah dia tidak akan dikenakan iuran itu".
7. **Efektivitas :** menurut Mardiasmo (2017:134) "efektivitas adalah ukuran suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan efektif".

Model Konseptual

Gambar II.1

Model Konseptual



Duncan (2012)

Sumber: Diolah oleh penulis

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena yang diteliti, terutama dalam hal efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Menurut Sugiyono (2019:79), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat post-positivisme dan bertujuan untuk mengamati kondisi objek secara alami tanpa intervensi.

Peneliti dalam pendekatan ini berperan sebagai instrumen utama, dengan pengambilan sampel data yang dilakukan menggunakan metode purposive dan snowball. Melalui metode purposive, peneliti dapat memilih informan yang dipandang memiliki informasi relevan terkait objek

penelitian, sementara snowball digunakan untuk mengidentifikasi informan tambahan yang dapat memberikan perspektif lebih kaya.

Teknik Pengumpulan data

1. Observasi

   Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung mekanisme penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta serta mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas penerimaan pajak tersebut. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi instansi terkait yang berperan dalam pengelolaan dan penerimaan PKB di DKI Jakarta.
2. Wawancara

   Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mendalam dan data-data yang dibutuhkan terkait pengelolaan dan efektivitas penerimaan PKB. Wawancara ini melibatkan pegawai dari instansi yang bertanggung jawab atas penerimaan PKB di DKI Jakarta, dengan tujuan memperoleh wawasan mengenai prosedur, tantangan, dan faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian target penerimaan.
3. Studi Literatur

   Studi literatur digunakan sebagai acuan untuk memahami penelitian sebelumnya yang relevan, teori-teori yang mendasari penerimaan pajak, dan metode yang dapat diterapkan dalam pengolahan data. Langkah ini membantu peneliti dalam memilih dan mengimplementasikan metode yang tepat untuk mengolah data yang telah diperoleh.
4. Triangulasi

   Triangulasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan penggabungan dari berbagai teknik dan sumber data yang telah ada. Tujuannya adalah untuk menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik. Dengan menggunakan teknik triangulasi, data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti. Sehingga, teknik ini dapat meningkatkan kualitas dan validitas hasil penelitian yang dilakukan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data didapatkan dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.

1. Pengumpulan Data

   Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan cara observasi langsung di lapangan, wawancara dengan Staff Bapenda DKI jakarta, serta kajian pustaka berupa buku ,jurnal atau internet.
2. Reduksi Data

   Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.

3. Penyajian Data

   Penyajian Data adalah proses menampilkan hasil reduksi data untuk memudahkan pemahaman kondisi yang terjadi dan memungkinkan adanya tindakan yang diambil. Dalam penelitian ini, penyajian data dijelaskan dengan menggunakan teks naratif.

4. Penarikan kesimpulan

   Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan didasarkan pada data yang mengarah ke tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah yang ada.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan untuk pembahasan terkait analisis efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah provinsi DKI Jakarta tahun 2021-2023, antara lain:

1. **Efektivitas Penerimaan PKB**

   Realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta selama periode 2021–2023 mencerminkan adanya dinamika yang dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal. Pada tahun 2021, penerimaan PKB mengalami penurunan signifikan akibat dampak pandemi COVID-19 yang memengaruhi daya beli masyarakat serta operasional sektor transportasi. Pembatasan sosial yang diterapkan selama pandemi menyebabkan berkurangnya aktivitas ekonomi dan mobilitas, sehingga mempengaruhi jumlah kendaraan yang terdaftar dan pembayaran pajak yang dilakukan oleh pemilik kendaraan. Namun, pada tahun 2022 dan 2023, penerimaan PKB mulai menunjukkan pemulihan yang signifikan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi peningkatan ini adalah kebijakan pemerintah daerah yang mengimplementasikan pemutihan pajak kendaraan, yang memberikan kesempatan bagi pemilik kendaraan yang terlambat membayar pajak untuk melunasi kewajiban mereka tanpa dikenakan denda. Kebijakan ini menarik banyak wajib pajak untuk membayar tunggakan mereka, sehingga meningkatkan penerimaan PKB.

   Selain pemutihan pajak, insentif pajak lainnya, seperti diskon untuk pembayaran lebih awal dan pengurangan tarif pajak pada kendaraan tertentu, turut membantu mendorong kepatuhan wajib pajak. Pemerintah daerah juga melakukan berbagai upaya untuk mempermudah proses pembayaran pajak, salah satunya dengan memperluas akses platform online. Sistem pembayaran digital yang semakin diperbaiki dan dipermudah memberikan kenyamanan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, yang meningkatkan volume transaksi secara signifikan.

Tabel IV. 7 Data Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor DKI Jakarta Tahun 2021 - 2023

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi Penerimaan	Efektivitas
2021	Rp. 8.800.000.000	Rp. 8.532.000.000	96,95%
2022	Rp. 9.000. 000.000	Rp. 9.404. 000.000	104,49%
2023	Rp. 9.600. 000.000	Rp. 8,900. 000.000	92,71%

Sumber : Bapenda Provinsi DKI Jakarta, 2024

Berdasarkan data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahun 2021 hingga 2023, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2022, penerimaan melebihi target dengan efektivitas 104,49%, sementara pada tahun 2021 dan 2023, penerimaan tidak mencapai target dengan efektivitas masing-masing 96,95% dan 92,71%. Fluktuasi kinerja ini menunjukkan adanya tantangan dalam mencapai target setiap tahun, meskipun pencapaian terbaik terjadi pada tahun 2022. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak di tahun-tahun mendatang.

Meskipun ada peningkatan yang signifikan dalam penerimaan PKB pada 2022 dan 2023, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan kepatuhan wajib pajak dan administrasi yang belum sepenuhnya optimal. Gangguan pada sistem pembayaran digital, seperti server yang down atau ketidakcocokan data pada sistem online, masih menjadi kendala yang menghambat kelancaran pembayaran pajak. Selain itu, keterlambatan dalam proses penerbitan ketetapan pajak bagi kendaraan baru atau perubahan data kendaraan terkadang mengakibatkan ketidaksesuaian antara data yang ada dengan yang tercatat dalam sistem administrasi, yang berpotensi menyebabkan kebingungannya wajib pajak.

Secara keseluruhan, penerimaan PKB di DKI Jakarta selama periode 2021–2023 menunjukkan hasil yang cukup positif dengan rata-rata pencapaian 90–95% dari target yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan efektivitas sistem penerimaan PKB, namun juga menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan kepatuhan wajib pajak, penyempurnaan sistem administrasi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan wajib pajak. Peningkatan kerja sama antara pemerintah daerah, masyarakat, dan penyedia platform digital akan sangat penting untuk mencapai tujuan peningkatan penerimaan pajak yang lebih optimal di masa depan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis tentang Analisis Pemungutan Retribusi Persampahan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah di Kota Jakarta Tahun 2023. Menurut Teori pengukuran Efektivitas sebagaimana yang ditemukan oleh Duncan (Steers 2019:53) sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta selama periode 2021–2023 menunjukkan fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik eksternal maupun internal. Pada tahun 2021, penerimaan PKB sempat terhambat oleh dampak pandemi COVID-19 yang masih berlangsung. Pembatasan mobilitas, penurunan daya beli masyarakat, serta gangguan pada sektor transportasi menyebabkan penurunan signifikan dalam transaksi pembayaran pajak kendaraan. Capaian penerimaan pada tahun tersebut tercatat sekitar 85% dari target yang ditetapkan, yang menunjukkan tantangan besar dalam menjaga stabilitas penerimaan pajak di tengah ketidakpastian ekonomi global dan domestik.

Namun, pada tahun 2022 dan 2023, DKI Jakarta berhasil memperbaiki kinerja penerimaan PKB melalui serangkaian kebijakan dan strategi yang lebih adaptif terhadap situasi pasca pandemi. Penguatan sistem digitalisasi menjadi salah satu faktor utama dalam peningkatan penerimaan. Pemerintah daerah memperkenalkan berbagai platform pembayaran online yang mempermudah wajib pajak untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor Samsat. Digitalisasi ini tidak hanya mengurangi kemacetan di

lokasi pembayaran, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pencatatan transaksi.

Selain itu, pemberian insentif pajak seperti pemutihan pajak kendaraan bermotor dan diskon untuk pembayaran lebih awal turut mendorong wajib pajak untuk lebih taat dan cepat melakukan pembayaran. Insentif ini memberikan kesempatan bagi pemilik kendaraan yang terlambat membayar pajak untuk melunasi tunggakan mereka tanpa denda, yang berkontribusi pada peningkatan volume penerimaan PKB pada tahun 2022 dan 2023. Bahkan, pada beberapa bulan tertentu di tahun 2023, penerimaan PKB berhasil melebihi target yang ditetapkan, yang menjadi indikator keberhasilan kebijakan pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat. Namun, meskipun penerimaan PKB pada 2022 dan 2023 mengalami kenaikan yang signifikan, tantangan utama yang masih dihadapi adalah kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban pajak kendaraan bermotor. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami mekanisme pembayaran pajak atau merasa kurang teredukasi tentang pentingnya kontribusi pajak untuk pembangunan daerah. Untuk itu, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan kampanye yang lebih masif mengenai pentingnya pembayaran pajak serta manfaat langsung yang diterima oleh masyarakat dari hasil pajak tersebut.

Selain itu, transparansi penggunaan dana pajak juga menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa dana yang diperoleh dari pembayaran PKB digunakan secara tepat untuk pembangunan dan peningkatan kualitas infrastruktur di DKI Jakarta, termasuk di sektor transportasi, yang dapat memberikan manfaat langsung bagi pengguna jalan. Meningkatkan transparansi ini dapat dilakukan dengan menyusun laporan yang lebih jelas dan dapat diakses oleh publik mengenai penggunaan dana pajak, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan. Secara keseluruhan, penerimaan PKB di DKI Jakarta selama periode 2021–2023 menunjukkan progres yang positif meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi. Dengan penerapan kebijakan yang lebih efisien, pemanfaatan teknologi digital yang lebih maksimal, dan peningkatan kesadaran masyarakat, pemerintah daerah diharapkan dapat terus meningkatkan efektivitas penerimaan PKB dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

b. Integrasi

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta memegang peranan penting dalam mendukung perekonomian daerah, dengan kontribusinya terhadap total penerimaan pajak daerah mencapai sekitar 30-35%. Sebagai salah satu sumber utama pendapatan, PKB memiliki dampak langsung terhadap kelangsungan dan pembiayaan berbagai program pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Peningkatan penerimaan PKB yang signifikan dapat mendukung pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan publik, serta pemeliharaan fasilitas transportasi yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sistem administrasi PKB di DKI Jakarta telah mengalami modernisasi yang cukup pesat dengan integrasi ke dalam platform digital seperti e-Samsat dan JakOne. Digitalisasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara lebih mudah, cepat, dan aman melalui berbagai saluran, seperti aplikasi mobile, website, dan layanan pembayaran online lainnya. Dengan adanya platform digital ini, proses pembayaran yang dulunya memerlukan waktu dan usaha lebih banyak, kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Selain itu, integrasi

sistem ini memberikan efisiensi lebih dalam pemrosesan data, mengurangi potensi kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dalam pencatatan transaksi pajak.

Meskipun integrasi digital ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan wajib pajak, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kontribusi PKB terhadap pendapatan daerah secara lebih optimal. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah belum sempurnanya sistem integrasi antar platform dan basis data yang digunakan oleh pemerintah daerah. Beberapa wajib pajak melaporkan kesulitan dalam melacak status pembayaran mereka, terutama dalam hal pembaruan data yang terkadang tidak real-time. Ketidakcocokan antara data yang tercatat di sistem dengan status pembayaran yang sebenarnya seringkali memunculkan kebingungannya wajib pajak, yang pada akhirnya dapat menghambat mereka untuk berpartisipasi dalam sistem pembayaran digital.

Selain itu, keterlambatan dalam pembaruan data juga dapat menambah beban administrasi dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak. Misalnya, jika kendaraan yang baru melakukan pembayaran pajak belum tercatat secara akurat dalam sistem, hal ini dapat mengganggu kelancaran proses verifikasi dan validasi, baik untuk pembuatan STNK baru maupun perpanjangan STNK. Keterlambatan ini juga berpotensi menurunkan kepuasan wajib pajak yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam menyelesaikan urusan administrasi mereka.

Untuk mengatasi permasalahan ini, perbaikan pada aspek integrasi sistem antar lembaga dan platform perlu menjadi prioritas. Penguatan infrastruktur IT yang mendukung kelancaran transaksi dan pembaruan data secara real-time harus dilakukan secara bertahap. Hal ini mencakup peningkatan kualitas server, koneksi internet, serta integrasi dengan data kendaraan yang lebih akurat dan up-to-date. Selain itu, pemerintah daerah juga perlu memperkenalkan mekanisme verifikasi pembayaran yang lebih mudah dan terstandarisasi untuk mengurangi kesalahan pencatatan yang dapat merugikan wajib pajak dan pemerintah.

Peningkatan sosialisasi mengenai pentingnya keberlanjutan dan manfaat penggunaan sistem digital juga harus menjadi bagian dari langkah perbaikan. Wajib pajak perlu diberikan informasi yang lebih jelas mengenai cara menggunakan platform digital secara efektif, serta hak dan kewajiban mereka dalam sistem pembayaran pajak yang baru ini. Pemanfaatan teknologi yang lebih baik, ditambah dengan peningkatan layanan pelanggan yang responsif terhadap masalah teknis atau kesalahan yang mungkin timbul, akan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam pembayaran PKB. Dengan perbaikan dalam integrasi sistem administrasi dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pembayaran digital, diharapkan kontribusi PKB terhadap pendapatan daerah DKI Jakarta dapat lebih optimal, memberikan dampak yang lebih besar pada pembangunan daerah, serta menciptakan sistem perpajakan yang lebih transparan dan efektif.

c. Adaptasi

Sistem penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta telah cukup adaptif terhadap perubahan kebijakan, kondisi ekonomi, dan kepatuhan wajib pajak. Pemerintah daerah merespons dengan cepat melalui pemberian relaksasi dan penghapusan denda selama pandemi, serta penyesuaian tarif dan pemberian insentif untuk mendorong pembayaran tepat waktu. Penggunaan teknologi digital, seperti e-Samsat dan

JakOne, mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan menerima notifikasi. Namun, tantangan utama tetap ada pada keterlambatan atau ketidakjelasan informasi mengenai perubahan kebijakan. Sebagian masyarakat juga kesulitan mengakses dan memahami sistem online, yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Untuk itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai kebijakan baru serta penyederhanaan sistem pembayaran sangat diperlukan agar lebih ramah pengguna dan meningkatkan efektivitas sistem ini.

2. **Faktor-faktor Penghambat**

Faktor-faktor penghambat dalam pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta 107 dapat dibagi menjadi beberapa komponen utama sebagai berikut:

a. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

1. Pentingnya Membayar Pajak: Banyak masyarakat, terutama pemilik kendaraan roda dua, yang belum sepenuhnya menyadari pentingnya membayar pajak kendaraan, baik untuk kelangsungan pembangunan infrastruktur maupun pelayanan publik.
2. Minimnya Pemahaman tentang Manfaat Pajak: Kurangnya pemahaman tentang bagaimana pajak yang dibayar digunakan untuk meningkatkan kualitas jalan dan fasilitas transportasi mengurangi dorongan untuk membayar tepat waktu.

b. Kendala pada Sistem Administrasi Digital

1. Gangguan Sistem: Terjadinya masalah teknis pada sistem pembayaran digital (seperti e-Samsat atau JakOne), seperti gangguan jaringan atau server yang dapat menyebabkan keterlambatan pembaruan data atau transaksi yang gagal.
2. Kurangnya Familiaritas dengan Platform Digital: Sebagian masyarakat, khususnya yang tidak terbiasa dengan teknologi, merasa kesulitan menggunakan aplikasi pembayaran online mengaksesnya dengan benar. atau bahkan.

c. Ketidakjelasan Informasi mengenai Tarif dan Insentif Pajak

1. Kebingungannya Wajib Pajak terhadap Tarif: Informasi mengenai tarif pajak kendaraan yang seringkali tidak cukup jelas atau sulit diakses oleh sebagian wajib pajak, menyebabkan kebingungannya dalam menentukan jumlah yang harus dibayar.
2. Kurangnya Sosialisasi tentang Insentif: Meskipun ada berbagai insentif seperti pemutihan atau diskon, tidak semua wajib pajak tahu kapan dan bagaimana memanfaatkannya, yang menyebabkan sebagian besar tidak menggunakan kesempatan yang ada.

d. Keterbatasan Akses terhadap Teknologi

1. Tidak Semua Masyarakat Memiliki Akses ke Perangkat Digital: Sebagian masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau dengan penghasilan rendah, tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat teknologi atau jaringan internet yang stabil, sehingga kesulitan untuk mengakses sistem pembayaran digital.
2. Sosialisasi dan Edukasi yang Belum Maksimal

e. Kurangnya Program Edukasi yang Efektif: Meskipun ada upaya dari pemerintah melalui program penyuluhan, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan sistem digital atau kebijakan terbaru terkait pajak kendaraan

Metode Sosialisasi yang Belum Menjangkau Semua Lapisan Masyarakat: Program sosialisasi yang ada belum sepenuhnya menjangkau semua kalangan, terutama bagi mereka yang tidak mengikuti perkembangan teknologi atau yang tidak memiliki akses informasi yang cukup.

3. **Upaya-upaya**

Pemerintah daerah DKI Jakarta telah mengambil berbagai langkah untuk mengatasi kendala dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Langkah-langkah ini mencakup beberapa komponen utama yang berfokus pada peningkatan sosialisasi masyarakat dan pengembangan layanan digital:

a. Peningkatan Sosialisasi kepada Masyarakat

Media Sosial: Pemerintah menggunakan platform media sosial untuk menjangkau masyarakat secara luas. Melalui akun resmi di berbagai platform seperti Instagram, Twitter, dan Facebook, informasi tentang kewajiban pajak, insentif, dan prosedur pembayaran disebarluaskan secara rutin.

Kampanye Door-to-Door: Untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif di media sosial atau berada di daerah yang akses internetnya terbatas, pemerintah mengadakan kampanye door-to-door. Program ini melibatkan petugas yang langsung mengunjungi rumah-rumah warga untuk memberikan informasi terkait pajak kendaraan, serta mengedukasi tentang pentingnya membayar tepat waktu.

Penyuluhan Langsung: Pemerintah juga mengadakan sesi penyuluhan langsung di berbagai komunitas, kantor kelurahan, dan tempat umum untuk memberikan pemahaman lebih dalam tentang kewajiban perpajakan dan manfaatnya bagi pembangunan daerah.

b. Pengembangan Layanan Digital

Aplikasi e-Samsat: Pemerintah terus mengembangkan aplikasi e-Samsat untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pengecekan status pembayaran secara online. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran PKB tanpa harus datang ke kantor Samsat, yang menghemat waktu dan tenaga.

QRIS untuk Pembayaran: Selain e-Samsat, pemerintah juga mengembangkan sistem pembayaran menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) untuk memudahkan transaksi tanpa uang tunai. Penggunaan QRIS memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan melalui berbagai platform pembayaran digital yang tersedia.

Penyederhanaan Proses Pembayaran: Pemerintah berfokus pada penyederhanaan prosedur pembayaran digital agar lebih ramah pengguna. Penggunaan teknologi yang mudah dipahami, dengan instruksi yang jelas, diharapkan dapat mengurangi kebingungannya masyarakat yang kurang familiar dengan sistem online.

c. Program Insentif Pajak

Diskon Pajak: Pemerintah memberikan insentif berupa diskon pajak bagi wajib pajak yang membayar sebelum jatuh tempo. Program ini bertujuan untuk mendorong masyarakat agar membayar pajak lebih awal dan mengurangi tunggakan.

Pemutihan Pajak: Sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan, pemerintah juga melaksanakan program pemutihan pajak kendaraan. Program ini memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak tanpa dikenakan denda atau sanksi administrasi.

d. Pelatihan dan Edukasi Penggunaan Sistem Online

Pelatihan Penggunaan Aplikasi Digital: Untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik, pemerintah mengadakan pelatihan mengenai cara menggunakan aplikasi e Samsat, QRIS, dan platform digital lainnya. Pelatihan ini ditujukan kepada masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital atau mereka yang memiliki keterbatasan akses.

Panduan Penggunaan Sistem Online: Pemerintah juga menyediakan panduan langkah demi langkah yang dapat diakses secara online atau cetak, yang menjelaskan cara melakukan pembayaran, cara mengakses informasi pajak, serta memanfaatkan insentif yang ada.

e. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Perbaikan Jaringan dan Sistem: Pemerintah terus memperbaiki infrastruktur teknologi untuk memastikan kelancaran proses transaksi. Upaya ini mencakup peningkatan kualitas jaringan internet di berbagai wilayah DKI Jakarta, serta pembaruan pada sistem server e-Samsat agar lebih stabil dan responsif.

Titik Layanan Fisik yang Terintegrasi: Selain mengembangkan layanan digital, pemerintah juga memastikan bahwa layanan fisik di kantor Samsat tetap terintegrasi dengan platform digital, untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lebih memilih atau membutuhkan transaksi langsung.

KESIMPULAN

1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta selama periode 2021–2023 menunjukkan fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal dan internal, seperti pandemi COVID-19, kebijakan pemutihan pajak, dan peningkatan digitalisasi sistem pembayaran. Meskipun pada tahun 2022 penerimaan melebihi target, tahun 2021 dan 2023 mengalami penurunan pencapaian dibandingkan target yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan pentingnya evaluasi berkelanjutan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penyempurnaan administrasi, serta peningkatan transparansi penggunaan dana pajak. Dengan perbaikan dalam integrasi sistem digital dan peningkatan edukasi kepada masyarakat, diharapkan penerimaan PKB dapat lebih optimal, mendukung pembangunan daerah, dan menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan transparan di masa depan.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di DKI Jakarta mencakup rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak, kendala pada sistem administrasi digital, ketidakjelasan informasi mengenai tarif dan insentif pajak, serta keterbatasan akses terhadap teknologi. Beberapa tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak, gangguan teknis pada platform pembayaran digital, dan kurangnya sosialisasi yang efektif mengenai kebijakan pajak. Untuk meningkatkan efektivitas penerimaan PKB

diperlukan upaya perbaikan dalam edukasi masyarakat, penyempurnaan sistem digital, serta akses yang lebih luas terhadap teknologi dan informasi yang memadai.

3. Pemerintah daerah DKI Jakarta telah mengambil berbagai langkah strategis untuk mengatasi kendala dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), termasuk peningkatan sosialisasi melalui media sosial, kampanye door-to-door, dan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan layanan digital seperti aplikasi e Samsat dan QRIS, serta penyederhanaan proses pembayaran, bertujuan untuk mempermudah transaksi pajak. Program insentif seperti diskon dan pemutihan pajak turut mendorong kepatuhan wajib pajak, sementara pelatihan dan panduan penggunaan sistem online memberikan dukungan kepada masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Peningkatan infrastruktur teknologi dan integrasi layanan fisik dengan platform digital juga dioptimalkan untuk memastikan kelancaran transaksi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan PKB, kesadaran wajib pajak, dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan di DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Ambarwati, Atissa Nurbaeti (2024). *ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2020 – 2022. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 4, No.2, Maret 2024.*

Anggoro, D. D. (2017). *Penerimaan pajak daerah dan peranannya dalam pembangunan ekonomi daerah*. Penerbit.

Bapenda 2024. https://bapenda.jakarta.go.id/berita/realisasi-penerimaan-pajak-dki-jakarta-pada-semester-pertama-tahun-2024 *information.* Diakses 13 November 2024.

Bashiruddin Ahmad Buyung Romadhoni, Muhammad Adil (2020). *EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR.* Jurnal Riset Perpajakan p-ISSN: 2714-6308.

Dini Dwi Ermawati, Fani Yulia Rosyada (2024). *J ANALISIS EFEKTIVITAS PENERIMAAN DAN KONTRIBUSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA*. JURNAL JUKIM Vol 3 No. 1 Januari 2024.

Gunadi. 2016. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Heru Sudinta, Dwikora Harjo, Iwan Irwansyah, Francky William Leonardo Lona (2022). *Motor Vehicle Tax Collection Potential and Fees for Returning the Name of Motor Vehicles in Belu Regency,* Nusa Tenggara Timur. East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR) Vol. 1, No. 7, 2022.

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). 2019. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.

Mahmudi. (2010). *Analisis keuangan daerah*. Penerbit Yogyakarta.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mardiasmo. (2018). *Sistem pemungutan pajak* . Yogyakarta University Press.

Muhammad Irsan (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraanbermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Volume 1 No. 2, Agustus 2022.

Nurul Kartina, Novi Budiarso (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS DAN KONTRIBUSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP PENDAPATAN ASLI

DAERAH PROVINSI GORONTALO. Jurnal EMBA 715 Vol.4 No.1 Maret 2022, Hal. 715-722.

Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Manajemen Perpajakan: Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Revida, Erika, et al. 2020. *Administrasi Publik*. Medan: Perdana Publishing.

Siagian, Sondang P. 2019. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siahaan, M. (2016). *Pajak daerah dan penerimaan pajak* (hal. 182).

Sugiyono 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alphabet.

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.

The Lian Gie. 2019. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Liberty.