

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun adalah sebuah lembaga administrasi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di wilayah Kabupaten Madiun, Jawa Timur. SAMSAT ini merupakan bagian integral dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur (UPT Dinas Pendapatan), yang bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pajak daerah.

Diketahui hingga saat ini sudah ada tujuh pelayanan SAMSAT Kabupaten Madiun yang menyediakan berbagai layanan untuk memudahkan masyarakat dalam urusan administrasi kendaraan bermotor, yakni pelayanan Samsat Induk, Drive THRU, Samsat Keliling, Gerai Samsat, Samsat Kecamatan, e-Samsat dan Samsat Online Nasional, dan yang paling baru adalah Samsat Digital, Berikut penjabaran masing masing pelayanan SAMSAT:

1. Samsat Induk atau Samsat Utama: Layanan ini menggunakan sistem konvensional. Konsumen harus datang ke kantor Samsat Madiun, mengisi formulir secara manual, memfotokopi berkas, mengantri di loket pendaftaran dan verifikasi, serta loket pembayaran dan penyerahan. Pelayanan ini masih menyulitkan masyarakat karena prosesnya yang memakan waktu.
2. Samsat Drive THRU: Konsumen tidak perlu turun dari kendaraan untuk melakukan pendaftaran dan pembayaran. Pemilik kendaraan hanya perlu menyiapkan dokumen seperti BPKB, STNK, dan KTP asli tanpa perlu fotokopi. Setelah itu, langsung menuju loket 2 untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru.
3. Samsat Keliling: Layanan ini mendatangi langsung masyarakat dengan menggunakan mobil Samsat yang ditempatkan di lokasi strategis seperti pasar, instansi yang membutuhkan layanan pembayaran pajak kolektif,

atau tempat keramaian.

4. Gerai Samsat: Layanan ini tersedia di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau mall.
5. Samsat Kecamatan: Layanan ini dikembangkan di kecamatan-kecamatan di wilayah Kabupaten Madiun.
6. E-Samsat dan Samsat Online: Masyarakat tidak perlu datang ke kantor Samsat untuk pembayaran pajak tahunan. Pembayaran bisa dilakukan melalui ATM atau e-banking.
7. Samsat Digital: Terobosan terbaru dari Korlantas Polri yang menggunakan sistem elektronik dari proses pendaftaran hingga penerimaan surat kelengkapan kendaraan bermotor. Meskipun masyarakat masih perlu datang ke Samsat, proses manual seperti pengisian formulir dan membawa fotokopi diganti dengan digitalisasi.

Peran SAMSAT dalam Pendapatan Daerah yaitu pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan salah satu sumber pendapatan penting bagi Kabupaten Madiun, dengan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dana Bagi Hasil dari PKB menjadi bagian penting dalam perencanaan anggaran pembangunan dan berpengaruh langsung terhadap pertumbuhan ekonomi lokal. Koordinasi yang baik antara SAMSAT dengan UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sangat krusial untuk memastikan keselarasan dalam pemungutan pajak daerah serta pelayanan publik yang berkualitas.

Dengan demikian, SAMSAT Kabupaten Madiun bukan hanya berperan sebagai penyelenggara teknis operasional dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam meningkatkan pendapatan daerah dan mendorong pertumbuhan ekonomi Kabupaten Madiun secara keseluruhan.

a. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPTD SAMSAT Kabupaten Madiun

Struktur organisasi UPTD SAMSAT Kabupaten Madiun terdiri dari:

- a) Kepala UPTD
- b) Sub Bagian Tata Usaha
- c) Seksi Pendataan dan Penetapan
- d) Seksi Pembayaran dan Penagihan

Setiap sub bagian dan seksi dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada Kepala UPTD. Tugas-tugas dari setiap bagian adalah sebagai berikut:

- 1) Sub Bagian Tata Usaha
 - a) Mengelola surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan, dan kearsipan
 - b) Mengelola administrasi kepegawaian
 - c) Mengelola administrasi keuangan
 - d) Mengelola perlengkapan dan peralatan kantor
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT
- 2) Seksi Pendataan dan Penetapan
 - a) Melakukan pendataan dan penetapan obyek dan subjek pajak daerah
 - b) Menyiapkan surat pemberitahuan (SPT) pajak daerah
 - c) Melaksanakan penetapan pajak

- d) Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
 - e) Merencanakan penerimaan pajak
 - f) Melaksanakan pengurangan, penghapusan, dan pembatalan penetapan pajak
 - g) Mengelola administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan restitusi
 - h) Menerima dan menindaklanjuti kelengkapan administrasi mutasi objek pajak
 - i) Menyusun laporan data objek dan penetapan pajak daerah
- 3) Seksi Pembayaran dan Penagihan
- a) Menghimpun bukti pembayaran dari bendahara penerima dan membukukan penerimaan pendapatan daerah berdasarkan surat tanda setoran
 - b) Menghimpun tindakan penetapan pajak daerah sebagai bahan penagihan
 - c) Menerbitkan surat keterangan fiskal (SKF) dan surat keterangan pelunasan pembayaran pajak daerah
 - d) Mengelola surat tegoran, surat ketetapan pajak daerah, surat tagihan, dan surat peringatan serta mendistribusikannya kepada petugas dinas luar
 - e) Melakukan pengecekan di lapangan terkait permohonan keberatan dan penghapusan penetapan pajak daerah serta laporan pengaduan masyarakat
 - f) Menyusun laporan penerimaan kas dan mengirimkan ke Dinas melalui Sub Bagian Tata Usaha
 - g) Menyusun laporan tunggakan dan pencairan tunggakan pajak daerah
 - h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT
- 4) Tata Kerja
- a) Kepala UPT wajib menerapkan prinsip koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi lain dan para pemangku kepentingan.
 - b) Setiap pimpinan unit organisasi UPT bertanggung jawab memimpin

dan mengkoordinasi bawahan masing-masing serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.

- c) Kepala UPT memimpin, mengawasi, dan mengkoordinasikan pelaksanaan teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, dan pelayanan masyarakat.

b. Visi dan Misi

Visi

"Terwujudnya Masyarakat Jawa Timur yang Adil, Sejahtera, Unggul dan Berakhlak dengan Tata Kelola Pemerintahan yang Partisipatoris Inklusif Melalui Kerja Bersama dan Semangat Gotong Royong"

Misi

1. Mewujudkan keseimbangan pembangunan ekonomi antar kelompok, sektor, dan wilayah.
2. Menciptakan kesejahteraan yang berkeadilan sosial, memenuhi kebutuhan dasar terutama kesehatan dan pendidikan, serta menyediakan lapangan kerja dengan memperhatikan kelompok rentan.
3. Mengelola pemerintahan yang bersih, inovatif, terbuka, dan partisipatoris untuk memperkuat demokrasi kewargaan dan menghargai prinsip kebhinekaan.
4. Melaksanakan pembangunan berdasarkan semangat gotong royong dengan wawasan lingkungan untuk menjamin keselarasan ruang ekologi, sosial, ekonomi, dan budaya.

Sasaran

1. Menyusun rencana program dan kegiatan teknis UPT.
2. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan PAD.
3. Melaksanakan pemungutan PKB dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Bersama Samsat.
4. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait di Kantor Bersama Samsat.
5. Melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

terkait pemungutan PAD.

6. Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.
7. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan UPT.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bulan Juni 2024, Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun Jl. Mayor Jend. Di Panjaitan No.14, Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa Timur 63163



Gambar 4. 2 Kantor SAMSAT Kabupaten Madiun

Kondisi fisik Desa Ambarketawang ini berada dalam sebuah bangunan permanen yang didalamnya terdapat Beberapa bagian loket yang sudah dibagi sesuai fungsional masing masing yaitu pada loket 1 bagian Pendaftaran terdapat pendaftaran untuk Kendaraan Baru, Mutasi, Perubahan, Pengesahan STNK 1 Tahun, dan Perpanjangan STNK 5 Tahun. Pada bagian Loket 2 bagian Penyerahan berisi Penyerahan BPKB,STNK,TNKB,dan Arsip Dokumen. Dan berisi berbagai macam informasi di setiap sudut ruangan berbentuk benner Informasi dari mekanisme pembayaran, dan penggunaan E-SAMSAT serta Beberapa Informasi durasi waktu pelayanan setiap proses pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Madiun.

2. Wawancara

Pada tahap wawancara, semua proses tanya jawab direkam dalam bentuk rekaman suara. Hal ini dilakukan dengan izin atau persetujuan dari informan atau partisipan wawancara untuk memastikan bahwa setiap detail percakapan terdokumentasi dengan akurat. Prosedur ini sangat penting untuk menjaga integritas dan validitas data yang diperoleh dalam penelitian.

Setelah proses wawancara selesai, langkah berikutnya adalah mendokumentasikan surat perizinan dan jalannya proses wawancara itu sendiri. Ini mencakup segala persetujuan dan izin yang diperlukan sebelum rekaman dilakukan, serta dokumentasi mengenai prosedur dan pengaturan yang telah diikuti.

3. Pengujian Keabsahan Penelitian

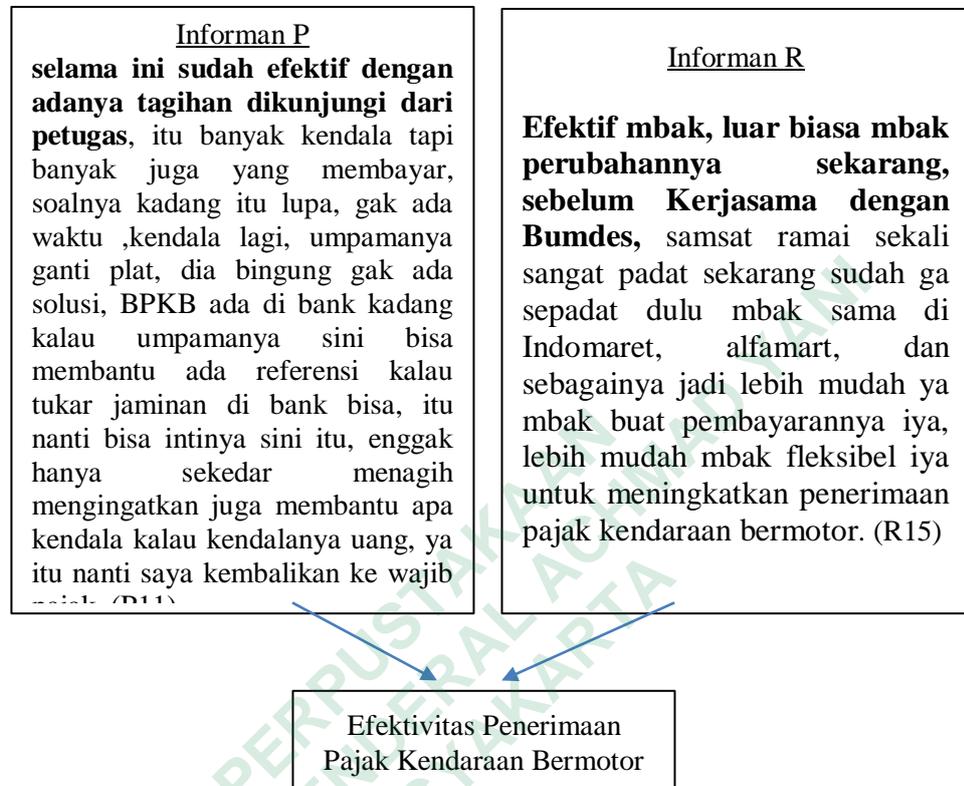
Berdasarkan hasil analisis peneliti maka untuk melakukan pengujian keabsahan data tersebut dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu meningkatkan ketekunan, menggunakan triangulasi sumber dan Teknik serta mengadakan *member check* untuk menguji kredibilitas hasil penelitian tentang efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Madiun. Triangulasi ini melibatkan pengumpulan dan verifikasi data dari berbagai sumber dan teknik untuk memastikan keabsahan dan konsistensi informasi yang diperoleh. Berikut adalah rincian proses pengujian keabsahan dalam penelitian ini:

a. Triangulasi

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk memverifikasi data dari berbagai informan yang terlibat langsung dalam pelayanan dan pengelolaan PKB. Dua informan terkait dari Petugas SAMSAT di Kabupaten Madiun memberikan perspektif berbeda namun saling melengkapi tentang efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan tingkat keberhasilan kebijakan atau strategi

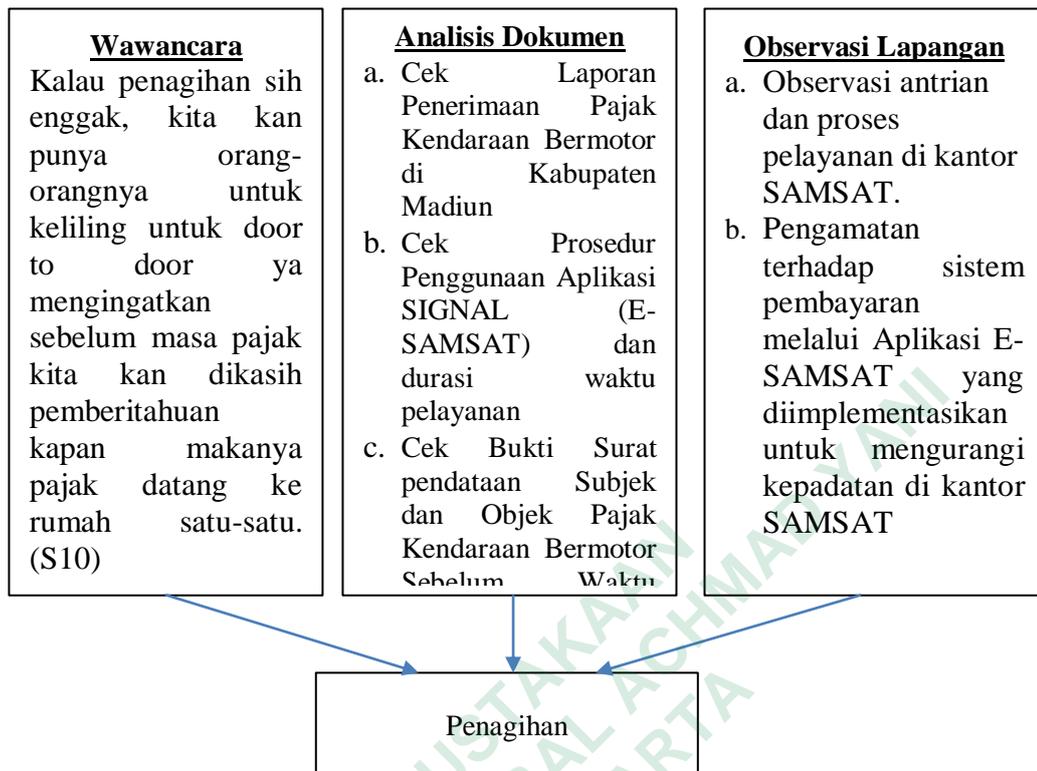
dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Berikut hasil triangulasi sumber dari penelitian ini:



Gambar 4. 3 Triangulasi Sumber

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode yang digunakan untuk memastikan validitas dan keabsahan data dengan mengumpulkan informasi melalui berbagai cara. Dalam penelitian ini, triangulasi teknik digunakan untuk menganalisis efektivitas penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Madiun. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara langsung dengan berbagai informan, analisis dokumen terkait kebijakan pajak, dan observasi langsung di lapangan. Berikut adalah detail penggunaan triangulasi teknik dalam konteks penagihan PKB:



Gambar 4. 4 Triangulasi Teknik

c) *Member Check*

Selanjutnya, untuk menguji reliabilitas dari data yang diperoleh, dilakukan pengecekan ulang terhadap transkrip wawancara. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa transkrip tersebut akurat dan sesuai dengan rekaman aslinya. Selain itu, pengkodean transkrip juga dilakukan untuk mengorganisir dan mengelompokkan yang sedang diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan metode *member checking*, di mana hasil transkrip wawancara disampaikan kembali kepada informan atau partisipan wawancara. Tujuan dari *member checking* adalah untuk memverifikasi keakuratan dan kecocokan hasil transkrip dengan pemahaman informan terhadap konteks yang dibicarakan. Informan memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali transkrip tersebut dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh peneliti sudah benar dan sesuai dengan yang mereka maksudkan.

Tabel 4. 1 Daftar Partisipan Wawancara

| No | Kode | Nama | Keterangan |
|----|------|--------------------|--|
| 1 | P | Eko Budianto S.Sos | Bidang Pendataan dan Penetapan |
| 2 | Q | Joko Kuncoro | Bidang Pembayaran dan Penagihan |
| 3 | R | Rudi Hendriono S.E | Bidang Pembayaran dan Penagihan (Fiskal dan Progresif) |
| 4 | S | Riyana Kimawati | Bidang Tata Usaha (Administrasi SAMSAT) |
| 5 | B | Lilik Suryani | Wajib Pajak |
| 6 | C | Hasan Sony | Wajib Pajak |
| 7 | D | Tri Wahyu Darmanto | Wajib Pajak |

Setelah proses *member checking* selesai dan informan memastikan bahwa data yang disampaikan sudah tepat, mereka memberikan konfirmasi resmi terhadap hasil wawancara tersebut. Konfirmasi ini menjadi bentuk akhir dari validasi hasil wawancara dan menambahkan kepercayaan terhadap keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian. Secara keseluruhan, proses ini tidak hanya menjamin integritas dan validitas data, tetapi juga menghormati hak informan atau partisipan wawancara dengan memastikan bahwa kontribusi mereka terhadap penelitian dihargai dan dipertimbangkan dengan serius. Berikut contoh isi surat pernyataan dari salah satu informan :

BURAT PERNYATAAN KONFIRMASI HASIL WAWANCARA

Yang membuat pernyataan di bawah ini:

Nama : Eko Budiarto S Sos
Instansi : Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (SAMSAT)
Jabatan : Bidang Pendapatan dan Penetapan

MENYATAKAN BAHWA:

A. Telah menjadi partisipan dalam penelitian:

Judul : Analisis Efektivitas, Kontribusi, dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Madiun.
Peneliti : Klarisa Qumul Faulia
NIM : 202301041
Program : Sarjana Akuntansi FES Universitas Jenderal Achmad Yani

B. Wawancara dilakukan pada:

Tanggal : 14 Juni 2024
Tempat : Kantor Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (SAMSAT)

C. Lampiran transkrip wawancara dan coding yang dibuat adalah benar.

Demikian, saya membuat pernyataan hasil konfirmasi ini dengan sebenar-benarnya.

Partisipan

Eko Budiarto S Sos

Gambar 4. 5 Member Cheking

4. Analisis Data Hasil Wawancara

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif berdasarkan konsep Miles dan Huberman (1984), seperti yang diadaptasi oleh Sugiyono (2020). Pendekatan kualitatif ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun.

a. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, observasi langsung dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Madiun untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai implementasi kebijakan pajak kendaraan bermotor. Observasi ini mencakup analisis fisik kantor SAMSAT, termasuk lokasi dan struktur layanan yang ada. Kedua, wawancara mendalam dilakukan dengan

berbagai informan yang melibatkan pejabat pemerintah daerah, pemilik kendaraan, dan biro jasa pajak. Data yang dikumpulkan dari wawancara ini direkam dengan izin partisipan untuk memastikan integritas data. Terakhir, data tambahan diperoleh melalui dokumentasi kebijakan dan regulasi terkait yang mendukung analisis.

b. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum informasi dari wawancara dan observasi untuk mengidentifikasi informasi yang relevan dan menyaring data yang tidak relevan. Proses ini melibatkan:

- a) Merangkum Informasi: Ringkasan dari setiap wawancara, termasuk poin utama mengenai prosedur penagihan dan keberatan.
- b) Memilih Data Relevan: Mengidentifikasi informasi yang berkaitan langsung dengan efektivitas penagihan pajak, kepatuhan, dan prosedur keberatan.
- c) Mengeliminasi Data Tidak Relevan: Menghapus data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian untuk mengurangi kompleksitas informasi.

Berikut penjabaran masing masing data penelitian yang diperoleh selama di lapangan kemudian memilih data yang relevan dengan penelitian dan mengeliminasi data yang tidak relevan dengan Penelitian:

a) Efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Madiun oleh petugas SAMSAT

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Madiun pada tahun 2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan Petugas SAMSAT, ditemukan beberapa aspek yang menyoroti efektivitas dan kontribusi PKB terhadap PAD.

- 1) Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap PAD

Menurut (Yani, 2020) efektivitas merupakan suatu hubungan dari *output* dan tujuan atau sebuah tolak ukur tingkat *output* dan prosedur dari suatu organisasi. Efektivitas merupakan hubungan antara operasi sektor publik karena adanya tingkat keberhasilan. Efektif adalah apabila suatu kegiatan mempunyai pengaruh pada kemampuan menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Rumus efektivitas menurut (Swandana, 2021):

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi penerimaan pajak}}{\text{Target penerimaan pajak}} \times 100\%$$

Tabel 4. 2 Presentase Perhitungan Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

| Presentase | Kriteria |
|------------|----------------|
| >100% | Sangat Efektif |
| 90-100% | Efektif |
| 80-90% | Cukup Efektif |
| 60-80% | Kurang Efektif |
| <60% | Tidak Efektif |

Sumber : (Swandana, 2021)

Berikut data serta perhitungan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Madiun antara tahun 2020-2023 yaitu:

Tabel 4. 3 Perhitungan Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2023

| Tahun | Target PKB (Rp) | Realisasi PKB (Rp) | Efektivitas | Kriteria |
|-------|-----------------|--------------------|-------------|----------------|
| 2020 | 21.188.529.672 | 22.532.116.890 | 106,34% | Sangat Efektif |
| 2021 | 21.772.219.518 | 50.456.347.963 | 231,75% | Sangat Efektif |

| | | | | |
|------|----------------|----------------|---------|----------------|
| 2022 | 33.964.903.592 | 42.391.512.580 | 124,81% | Sangat Efektif |
| 2023 | 33.964.903.592 | 49.108.679.921 | 144,59% | Sangat Efektif |

Sumber: Data Diolah 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menjelaskan bahwa efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 mencapai 106.34%. Efektivitas ini menunjukkan bahwa pajak dikelola secara sangat efektif. Pada tahun 2021, target penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat menjadi Rp 21.772.219.518.00. Realisasi yang berhasil dicapai pada tahun tersebut adalah sebesar Rp 50.456.347.963.00. Dengan demikian, efektivitas pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 sangat tinggi mencapai 231,75%. Pada tahun 2022, target penerimaan pajak kendaraan bermotor jauh lebih rendah dari tahun sebelumnya, tetapi efektivitas ini masih tergolong "Sangat Efektif" yang mencapai 124.81%. Pada tahun 2023 efektivitas pajak kendaraan bermotor mencapai 144.59% efektivitas ini masih cukup tinggi dan tetap sesuai dengan kriteria "Sangat Efektif".

Secara keseluruhan, efektivitas pajak kendaraan bermotor selama periode 2018-2021 cukup tinggi dan berhasil mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan pajak kendaraan bermotor telah dilakukan dengan baik dan efektif. Oleh karena itu Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Madiun pada tahun 2023 menunjukkan berbagai aspek yang perlu dievaluasi untuk memahami efektivitasnya dalam meningkatkan penerimaan daerah. Dalam wawancara dengan Informan ditemukan bahwa penerimaan PKB memberikan Efektivitas yang signifikan terhadap PAD Kabupaten Madiun.

“Yang jelas dari beberapa tiap tahun itu adanya

peningkatan untuk pajak kendaraan bermotor karena jumlah kendaraan bermotor itu tiap tahun meningkat. Otomatis, pajak atau PAD di daerah itu akan meningkatkan jadi menyesuaikan”(Q3)

Hal ini juga disampaikan oleh informan R:

“Iya, karena luar biasa mbak dari PAD -nya, mbak. Setelah itu cukup besar PAD -nya didapatkan oleh pajak kendaraan bermotor.”(R2)

Sedangkan Menurut Informan Q, penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami dampak penerimaan target dari pandemi COVID-19.

“Ada, tapi tidak signifikan. Tapi itu dari masa covid itu. Jadi targetnya seharusnya bisa dipenuhi, ternyata karena adanya covid itu, memang turunnya juga drastis.” (Q4)

Pada awal tahun 2024, terdapat tren peningkatan, namun jika target penerimaan tidak tercapai pada pertengahan tahun, pemerintah provinsi biasanya mengadakan pemutihan pajak untuk meringankan beban wajib pajak dan meningkatkan penerimaan.

"Biasanya itu target dimulai dari 3 bulan ke-2, jadi pertengahan tahun bila mana target tidak memenuhi itu nanti dari Dispenda provinsi atas persetujuan dari gubernur itu akan mengadakan pemutihan untuk meringankan bagi wajib pajak untuk mendongkrak kenaikan pajak kendaraan bermotor." (P4)

Namun dari Dinas Pendapatan Daerah tetap memberikan kebijakan terkait permasalahan efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut menurut pernyataan :

“Memang kayak -kayak ada MOU dengan pihak Dispenda dengan kepolisian juga itu memang dari saya kan juga menjemput dalam arti kayak di terminal itu ada blunder seperti itu itu salah satu untuk memberikan pelayanan.”(Q11)

Efektivitas tersebut juga sangat dipengaruhi oleh Realisasi penerimaan PKB yang masih dihadapkan pada tantangan dari

kondisi ekonomi yang tidak stabil pada tahun 2023. Meskipun terdapat peningkatan tren pada awal tahun, perlu strategi yang lebih adaptif untuk mengatasi fluktuasi ekonomi yang mempengaruhi kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu.

"Ini mengalami penurunan dikarenakan oleh faktor ekonomi. Ekonomi sekarang agak lemah, mbak." (R4)

Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tersebut juga disebabkan oleh Beberapa Kendala yang dihadapi dalam proses penagihan atau administrasi pajak. Oleh Karena itu tantangan utamanya terletak pada penagihan pajak, seperti yang diungkapkan oleh Informan P bahwa

"Sangat. Banyak tunggakan -tunggakan pada awal - awal bulan 2024, apalagi sampai pertengahan. Barangkali karena adanya kenaikan, banyak wajib Pajak yang masih membutuhkan dana untuk mendaftarkan anaknya sekolah. Atau barangkali kalau di sini itu masih ada kalau jawanya lekat orang punya hajatan, jadi kadang pajaknya itu dikesampingkan Apalagi sekarang jarang adanya operasi manual yang mengandalkan E-tle Jadi kepatuan pengendara itu semakin menurun" (P8).

Sedangkan menurut informan Q hambatan proses penagihan dikarenakan jarak :

"Kalau masalah pajak itu mengikuti dari dispenda, provinsi itu banyak sekali, salah satunya kan yang menghambat itu karena jarak karena kabupaten itu ada yang dipegunungan kan nah, jaraknya jauh." Q13

Efektivitas penagihan dari proses penerimaan tersebut juga sudah dikategorikan efektif oleh beberapa informan :

"selama ini sudah efektif dengan adanya tagihan dikunjungi dari petugas, itu banyak kendala tapi banyak juga yang membayar, soalnya kadang itu lupa, gak ada waktu ,kendala lagi, umpamanya ganti plat, dia bingung gak ada solusi, BPKB ada di bank kadang kalau umpamanya sini bisa membantu ada referensi kalau tukar jaminan di bank bisa, itu nanti bisa intinya

sini itu, enggak hanya sekedar menagih mengingatkan juga membantu apa kendala kalau kendalanya uang, ya itu nanti saya kembalikan ke wajib pajak” (P11)

Menurut Informan R:

“Efektif mbak, luar biasa mbak perubahannya sekarang, sebelum Kerjasama dengan Bumdes, samsat ramai sekali sangat padat sekarang sudah ga sepadat dulu mbak sama di Indomaret, alfamart, dan sebagainya jadi lebih mudah ya mbak buat pembayarannya iya, lebih mudah mbak fleksibel iya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.”(R15)

2) Kontribusi terhadap PAD

Menurut Yani (2020), semakin besar hasilnya berarti akan meningkatkan peranan pajak daerah terhadap PAD, dan sebaliknya jika hasil perbandingan terlalu kecil berarti peranan pajak daerah terhadap PAD semakin rendah. Oleh karena itu Semakin besar kontribusi pajak kendaraan bermotor maka semakin besar pula peranan pajak kendaraan bermotor terhadap PAD dan sebaliknya. Rumus kontribusi (Swandana, 2021):

$$\text{Kontribusi} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan PKB}}{\text{Realisasi Penerimaan PAD}} \times 100\%$$

Kriteria dari tingkat kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap PAD antara lain:

Tabel 4. 4 Kriteria Kontribusi

| Persentase Kontribusi | Kriteria |
|-----------------------|---------------|
| 0,00%-10% | Sangat Kurang |
| 10,10%-20% | Kurang |
| 20,10%-30% | Sedang |
| 30,10%-40% | Cukup Baik |
| 40,10%-50% | Baik |
| >50% | Sangat Baik |

Sumber: (Swandana, 2021)

Perhitungan Analisis Kontribusi Penerimaan Pajak

kendaraan bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada Tahun 2018-2021.

Tabel 4. 5 Perhitungan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2020-2023

| Tahun | Realisasi PKB (Rp) | Realisasi PAD (Rp) | Kontribusi (%) | Kriteria |
|--------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------|
| 2020 | 22,532,116,890 | 258,211,505,535 | 8.73% | Sangat Kurang |
| 2021 | 50,456,347,963 | 333,154,568,459 | 15.15% | Kurang |
| 2022 | 42,391,512,580 | 377,425,844,392 | 11.23% | Kurang |
| 2023 | 49.108.679.921 | 298,041,423,404 | 16.48% | Kurang |

Sumber: Data Diolah 2024

Tabel 4.5 di atas merupakan perhitungan kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Madiun dari tahun 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, Kontribusi PKB terhadap PAD adalah sebesar 8.73% yang dapat dikategorikan sebagai "Sangat Kurang". Pada tahun 2021, terjadi peningkatan realisasi PKB menjadi sebesar 15.15% yang dapat dikategorikan sebagai "Kurang". Pada tahun 2022, sama seperti tahun sebelumnya, kontribusi PKB terhadap PAD masih rendah yaitu sebesar 11.23% yang dapat dikategorikan sebagai "Kurang". Pada tahun 2023, realisasi PKB kembali naik menjadi sebesar 16.48% yang juga dikategorikan sebagai "Kurang".

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kontribusi PKB terhadap PAD Kabupaten Madiun dari tahun 2020 hingga 2023 masih relatif rendah dengan katagori "Kurang" atau bahkan "Sangat Kurang". Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam pengumpulan PKB agar dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan terhadap pendapatan daerah. Namun Informan Q menyatakan bahwa kontribusi PKB terhadap PAD menunjukkan bahwa PKB merupakan salah satu sumber

utama pendapatan asli daerah di Kabupaten Madiun. Analisis ini didukung oleh pernyataan bahwa

"Yang jelas itu untuk daerah Kabupaten Madiun itu untuk menunjang PAD Kabupaten Madiun, pajak itu juga sangat signifikan. Jadi sangat besar." (Q7).

Dan kontribusi tersebut tetap mengalami kestabilan menurut beberapa informan yaitu:

"Selama ini belum ada peningkatan yang signifikan, masih stabil." (P7)

"Kalau sekarang meningkat, kalau covid dulu kan menurun, sekarang meningkat, sudah mulai membaik." (S8)

Sedangkan informan P mencatat bahwa kontribusi pajak kendaraan bermotor tidak selalu mencapai target setiap tahunnya. Faktor ekonomi dan ketidakmampuan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu sering menjadi penyebab utama tidak tercapainya target. Meskipun terdapat penurunan pada periode tertentu, seperti yang disampaikan oleh Informan R, namun pada tahun 2023 terjadi peningkatan yang menunjukkan upaya pemulihan dari dampak-dampak sebelumnya. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa

"setelah adanya penurunan akibat COVID-19, penerimaan PKB perlahan-lahan membaik" (P3).

"Ini meningkat, mbak. Dibanding tahun-tahun sebelumnya gitu, Iya. Gara2 covid itu dampaknya luar biasa selama 2 tahun di 2020, 2021 masa pemulihan ini luar biasa dampaknya mbak." (R11)

3) Kepatuhan Wajib Pajak

Meskipun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Madiun menunjukkan hasil yang bervariasi. Menurut Informan P Tingkat kesadaran dan ketaatan masyarakat dalam membayar pajak masih kurang dikarenakan faktor kebijakan dan berdampak masyarakat meringankan dan mengampangkan

kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

"Jadi malah jarang adanya operasi manual, wajib pajak itu malah meringankan. Untuk bayar pajaknya itu dia mengesampingkan." (P9)

Sedangkan Informan Q dan R menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di kabupaten Madiun cukup baik, namun masih terdapat tantangan dalam mendorong kepatuhan di wilayah-wilayah lebih terpencil.

"Saya rasa tingkat kepatuhan wajib pajak itu bagus." (Q15)

Hal ini juga disampaikan oleh Informan R :

"Di sini bagus madiun kabupatennya mbak kesadaran wajib pajak di sini bagus." (R13)

Namun Tingkat kepatuhan wajib pajak masih terpengaruh oleh faktor ekonomi dan kesadaran yang bervariasi. Meskipun terdapat inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam pembayaran maupun penagihan, tetapi masih perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin wajib pajak seperti hasil wawancara pada informan S :

" Kadang-kadang ya enggak, kan kendalanya mungkin masyarakat belum punya uang atau apa gitu kan belum bisa untuk dipajakan langsung. (S3)

b) Efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap proses penagihan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Madiun oleh Wajib Pajak

1) Efektivitas dan Kontribusi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) oleh Wajib Pajak

Efektivitas pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Madiun dapat dilihat dari sejauh mana prosedur pembayaran dan layanan yang diberikan mampu memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, sebagian besar informan menganggap proses pembayaran PKB sudah cukup mudah.

Seperti yang disampaikan oleh Informan B:

"Selama saya melakukan pembayaran pajak, prosesnya sangat - sangat mudah sih, Mbak." (B2)

Sementara menurut Informan C:

"Mudah, cuma harus mengantri. Ya lihat kondisi antrian, kalau antriannya memang nomor sekian bisa sampai 3 jam, 4 jam. Tapi kalau datang agak siangan, biasanya sudah sepi, itu bisa langsung ditangani dan langsung selesai. Ya sekitar setengah jam sampai satu jam maksimal dari satu jam sudah jadi" C2

Namun, terdapat kendala dalam hal antrian yang panjang, yang menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran menjadi tidak efisien:

"Mungkin agak lama, soalnya antriannya yang sangat panjang. Jadi mungkin sekitar 30 sampai 1 jam baru bisa selesai untuk pembayaran pajaknya." (B3)

"Kalau antriannya memang nomor sekian bisa sampai 3 jam, 4 jam. Tapi kalau datang agak siangan, biasanya sudah sepi, itu bisa langsung ditangani dan langsung selesai." (C2)

Meski demikian, beberapa informan merasa waktu yang dibutuhkan sudah cukup efisien mengingat fasilitas yang tersedia:

"Saya kira bagus efisien juga kok karena tempatnya juga sudah ada tinggal kita menunggu sesuai antrian." (C3)

Informasi ini menunjukkan bahwa meskipun prosedurnya mudah, waktu antrian yang lama dapat mempengaruhi efisiensi dan kemungkinan keterlambatan pembayaran. Ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan antrian dan pemberitahuan sebelum jatuh tempo untuk meningkatkan Efektivitas pembayaran PKB.

PKB juga memiliki kontribusi yang besar terhadap PAD Kabupaten Madiun. PKB memainkan peran penting dalam PAD berdasarkan jumlah wajib pajak dan kendaraan bermotor di

daerah tersebut. Sedikit banyaknya tunggakan wajib pajak juga sangat mempengaruhi kontribusi pembayaran PKB. Dan hampir setiap informan pernah menunggak pembayaran PKB. Seperti yang dikatakan oleh masing-masing Informan ,

“Pernah satu kali.” (B8)

“Pernah, alasannya kesulitan ekonomi karena pandemi.” (D6)

Keterlambatan dalam pembayaran PKB dapat mengurangi kontribusi optimal PKB terhadap PAD. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kesadaran dan disiplin wajib pajak, seperti pengingat otomatis melalui aplikasi atau SMS.

- 2) Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB masih menjadi tantangan.

Banyak wajib pajak yang mengaku pernah menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penyebab utama dari tunggakan ini adalah lupa tanggal pembayaran:

"Mungkin yang pertama lupa tanggal berapa harus membayar pajaknya. Yang kedua, karena ada kesibukan lain selain harus membayar pajak, jadi kelupakan untuk membayar pajak seperti itu sih." (B7)

Namun, masih ada tantangan seperti kurangnya pemberitahuan yang tepat waktu, yang dapat mengakibatkan keengganan atau lupa dalam membayar pajak. Informan C menyatakan:

" Pernah, yang pertama karena memang beberapa kali yang pertama memang Ketidakadaan waktu sehingga sampai terlambat satu hari, dua hari sehingga dalam satu bulan berikutnya, bulan berikutnya akhirnya kita bayar karena pekerjaan sehingga kita juga lupa tanggal dan waktunya selesai apa, habis masa berlakunya pajak tersebut. Terus ada di lain tahun berikutnya, itu juga karena pas pada saat itu kebutuhannya bersamaan dengan kondisi ekonomi sehingga pajak itu belum kita bayarkan tetapi dalam waktu dua bulan,

tiga bulan akhirnya juga kita usahakan untuk membayar." (C4)

"Karena terlambat beberapa kali karena Ekonomi, Faktor ekonomi." (D8)

Tantangan utama dalam menjaga kepatuhan wajib pajak terlihat dari kurangnya pemberitahuan atau pengingat sebelum jatuh tempo pembayaran. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan pembayaran, meskipun adanya efek jera dari denda yang dikenakan. Kurangnya pemberitahuan yang tepat waktu dari pihak terkait juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak:

"Selama ini tidak pernah ada pemberitahuan. Cuman pemberitahuan tidak dalam waktu dekat masih terlalu panjang sehingga pemberitahuan itu juga kita sampai lupa juga karena pemberitahuan terlalu panjang. Karena terlalu lama jadi nanti lah lupa gitu." (C5)

Namun, sanksi yang dikenakan terhadap tunggakan pajak cukup memberikan efek jera dan mendorong wajib pajak untuk lebih disiplin:

"Menurut saya sih iya, soalnya ada tambahan biaya lagi kan. Pajak juga kan tidak semurah itu. Jadi ya, menurut saya sudah dari pribadi saya sudah membuat saya jera." (B14)

"Efek jera ada, lebih disiplin dalam pembayaran pajak meskipun terkadang masih terlambat." (D11)

Terdapat korelasi antara efektivitas penerimaan PKB dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut informan C,

"Efek jera ada, lebih disiplin dalam pembayaran pajak meskipun terkadang masih terlambat. Sebetulnya kalau jera, itu karena itu kesalahan bukan kita buat -buat. Kalau kita memang kondisinya kita tidak lupa yang pertama. Terus yang kedua kita tidak bertepatan dengan pembayaran kondisi anak sekolah dan sebagainya. Kita juga lebih, lebih apa ya, lebih disiplin dengan pajak tersebut. Sehingga kita akan membayarnya tepat waktu. Tapi karena berbagai kendala itu sehingga beberapa tahun itu kita sempat terlambat pajak." (C7)

Ini menunjukkan bahwa sanksi dalam bentuk denda memiliki efek

jera yang dapat mendorong kepatuhan. PKB tidak hanya mempengaruhi pendapatan daerah tetapi juga kepatuhan wajib pajak. Informan C tersebut menekankan bahwa bahwa sanksi berupa denda keterlambatan berperan efektif dalam meningkatkan disiplin pembayaran pajak

c) Strategi dan Upaya strategi dan upaya yang harus dilakukan dalam mengoptimalkan efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dalam upaya mengoptimalkan efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Kabupaten Madiun perlu menerapkan berbagai strategi yang terintegrasi dan berkelanjutan. Sehingga tantangan utama dalam mengoptimalkan efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terletak pada penagihan pajak, seperti yang diungkapkan oleh Informan S bahwa :

" Kadang-kadang ya enggak, kan kendalanya mungkin masyarakat belum punya uang atau apa gitu kan belum bisa untuk dipajakan langsung." (S3).

Hal ini mengindikasikan perlunya strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, masih terdapat masalah dalam administrasi dan penagihan, terutama terkait dengan tunggakan yang signifikan di awal tahun 2024. Upaya Inovasi dan kebijakan khusus selanjutnya yaitu Pengiriman surat tagihan berjenjang setelah jatuh tempo 15 hari juga telah diterapkan oleh Dispenda untuk meningkatkan efektivitas penagihan yang disampaikan oleh Informan P yaitu:

"Ada, soalnya apa itu sekarang itu setelah jatuh tempo 15 hari pajak yang terhutang belum dibayar dari dispenda akan mengeluarkan surat tagihan pertama 15 hari lagi ke depan jadi 1 bulan full, belum terbayar secara otomatis dari aplikasi komputer itu keluar lagi tagihan kedua sampai 15 hari lagi tagihan ketiga, 15 hari lagi tagihan keempat itu nanti ada 4 tagihan, jadi selama 2 bulan itu ada 4 tagihan." (P10)

Upaya inovasi selanjutnya dalam penagihan, yaitu seperti kolaborasi dengan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) untuk memfasilitasi pembayaran pajak, memperlihatkan potensi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, sebagaimana dijelaskan oleh Informan R bahwa:

" Ada mbak, sekarang kan pembayaran lewat Bumdes sekarang ya ohhh Bumdes, badan usaha milik desa itu mbak oh iya bahkan kerja sama itu mbak, untuk mengurangi kepadatan di samsat itu mbak, mengurangi keramaian di samsat itu mbak itu sistemnya nanti dari Bumdes kerjasama dengan samsat mbak, nanti ada aplikasinya, bedanya sama di Bumdes dikasih kertas pelunasan pemberitahuan sah pajak." (R14)

Kabupaten Madiun juga telah menerapkan kebijakan khusus berupa pemutihan pajak untuk meningkatkan kepatuhan dan efektivitas penerimaan PKB. Pemutihan ini dirancang untuk memberikan insentif kepada pemilik kendaraan dengan memberikan keringanan denda dan progresifitas tarif pajak.

"Ya itu adanya pemutihan itu pemutian itu satu pembebasan apa itu denda jasa raharja, Baya balik nama kedua Itu bayanya balik nama 2 itu 65 % dari PKB Ketiga, membebaskan progresif Jadi pas ada pemutian Yang ada kendaraan roda 4, terutama roda 4 itu Biasanya untuk kepemilikan kedua dan seterusnya Itu nanti presentasinya semakin kelipatan banyak kendaraan Semakin presentasinya, progresif semakin tinggi Itu nanti kalau adanya pemutian, itu nanti progresif itu nanti tidak bayar Biasanya kalau ke pemilikan kedua, berarti ke progresif pertama Itu 0,5 dari NJOP, nilai jual obyek pajak seumpama Kendaraan kedua itu harga 100 juta Itu nanti progresinya 500 ribu. Kalau umpamanya 200 juta, berarti 1 juta lain itu dengan adanya pemutian, itu nanti, adanya pemutian, itu nanti dilangkan. Selama masih adanya pemutian. Hampir setiap tahun Jawa Timur ada pemutian." (P12)

Untuk meningkatkan efektivitas dan kontribusi dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah

(PAD), beberapa upaya telah dilakukan dan diperlukan strategi yang lebih proaktif. Ini termasuk dalam penggunaan teknologi seperti aplikasi pembayaran dan peningkatan kerjasama dengan desa-desa untuk mempermudah aksesibilitas pembayaran. Implementasi surat tagihan berjenjang dan pendekatan komunikasi yang lebih intensif juga bisa meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Meskipun proses pembayaran dianggap cukup efisien, tantangan utama adalah dalam mengelola tunggakan dan dampak finansial dari denda yang diberikan. Saran dari informan D adalah perlunya berbagai pendekatan fleksibel dalam penanganan tunggakan, yang dapat membantu meminimalkan beban keuangan bagi wajib pajak yang terdampak.

“ya kalau dilihat dari faktor biaya memang otomatis meningkat ya ya bisa jadi faktor jera, cuman semua kan tergantung dari kondisi finansial masing -masing” (D12)

Sedangkan Menurut informan B

“Menurut saya sudah itu saja sih, sudah cukup banget untuk pribadi saya. Untuk efek jera penambahan atau diberikan sanksi berupa. Penambahan harga atau penambahan biaya.” (B15)

Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk mengoptimalkan penerimaan PKB, diperlukan juga langkah-langkah inovatif dalam penagihan, seperti implementasi sistem notifikasi yang lebih efektif dan surat tagihan berjenjang atau aplikasi untuk pengingat pembayaran dan penerapan surat tagihan berjenjang setelah jatuh tempo

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun pajak kendaraan bermotor berperan penting dalam meningkatkan PAD Kabupaten Madiun, masih terdapat tantangan signifikan dalam kepatuhan dan penagihan. Diperlukan strategi yang lebih proaktif dalam meningkatkan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak, serta

peningkatan efektivitas penagihan untuk mengoptimalkan penerimaan PKB secara berkelanjutan

Dari hasil wawancara ini, menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kontribusi PKB terhadap PAD Kabupaten Madiun, masih ada tantangan yang signifikan seperti kondisi ekonomi dan kendala administratif. Diperlukan kerjasama yang lebih erat antara pemerintah daerah, Samsat, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak serta mengoptimalkan penerimaan yang berkelanjutan. Dan Saran untuk mengimplementasikan sistem notifikasi yang lebih baik, lebih aktif melibatkan masyarakat melalui teknologi, dan memberikan fleksibilitas dalam penanganan tunggakan dapat menjadi langkah strategis dalam mengoptimalkan kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Madiun.

c. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data dilakukan untuk memvisualisasikan dan memudahkan pemahaman hasil analisis. Kemudian Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara terstruktur agar mudah dipahami. Penyajian data dilakukan melalui tabel yang relevan dengan temuan penelitian. Berdasarkan hasil jawaban informan yang telah dikategorikan berdasarkan pertanyaan peneliti saat wawancara yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Data Display

| Efektivitas, Kontribusi, Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Madiun | | | |
|--|--|---------------------------------|------------|
| Kategori/Sub Kategori | Definisi Kategori/sub indikator | Contoh Petikan Wawancara | Ref |
| | | | |

| | | | |
|---|--|--|---------------------------|
| Efektivitas Penerimaan Pajak | Tingkat keberhasilan kebijakan atau strategi dalam mencapai tujuan yang diinginkan | "Selama ini dengan adanya tagihan dikunjungi dari petugas, itu banyak kendala tapi banyak juga yang membayar." P11 | P11, P3, Q7, R4, R15, S12 |
| Hambatan Penagihan | Kendala yang dihadapi dalam proses penagihan atau administrasi pajak | "Kalau masalah pajak itu mengikuti dari dispenda, provinsi itu banyak sekali, salah satunya kan yang menghambat itu karena jarak karena kabupaten itu ada yang dipegunungan kan nah, jaraknya jauh." Q13 | P8, Q13 |
| Kontribusi Pajak Kendaraan | Peran pajak kendaraan dalam menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) | "Yang jelas itu untuk daerah Kabupaten Madiun itu untuk menunjang PAD Kabupaten Madiun, pajak itu juga sangat signifikan. Jadi sangat besar." (Q7). | Q6, Q8, R9 |
| Persentase Kontribusi | Bagian kontribusi pajak kendaraan terhadap total PAD | "Antara 50-56 persen, enggak sampai 60." | P6 |
| Stabilitas Kontribusi | Apakah kontribusi ini meningkat, menurun atau | "Selama ini belum ada peningkatan yang signifikan, masih stabil." | P7 |

| | | | |
|------------------------------|---|---|------------------|
| | stabil | | |
| Kepatuhan Wajib Pajak | Tingkat kesadaran dan ketaatan masyarakat dalam membayar pajak | "Jadi malah jarang adanya operasi manual, wajib pajak itu malah meringankan. Untuk bayar pajaknya itu dia mengesampingkan." P9 | P9, Q15, R13, S3 |
| | | "Mungkin yang pertama lupa tanggal berapa harus membayar pajaknya. Yang kedua, karena ada kesibukan lain selain harus membayar pajak, jadi kelupaan untuk membayar pajak seperti itu sih." (B7) | B7, C4, D8, C5 |
| Dampak Kebijakan | Pengaruh kebijakan tertentu terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak | "Menurut saya sih iya, soalnya ada tambahan biaya lagi kan. Pajak juga kan tidak semurah itu. Jadi ya, menurut saya sudah dari pribadi saya sudah membuat saya jera." (B14) | B14,C7,D11 |
| Inovasi Penagihan | Penerapan metode atau pendekatan baru dalam proses penagihan pajak | "Ada, soalnya apa itu sekarang itu setelah jatuh tempo 15 hari pajak yang terhutang belum dibayar dari dispenda akan | P10, R14 |

| | | | |
|--------------------------------------|---|--|-------------------------|
| | | <p>mengeluarkan surat tagihan pertama 15 hari lagi ke depan jadi 1 bulan full, belum terbayar secara otomatis dari aplikasi komputer itu keluar lagi tagihan kedua sampai 15 hari lagi tagihan ketiga, 15 hari lagi tagihan keempat itu nanti ada 4 tagihan, jadi selama 2 bulan itu ada 4 tagihan." (P10)</p> | |
| <p>Strategi dan Kebijakan Khusus</p> | <p>Langkah-langkah khusus yang diambil pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak</p> | <p>"Ya itu adanya pemutihan itu pemutihan itu satu pembebasan apa itu denda jasa raharja, Baya balik nama kedua Itu bayanya balik nama 2 itu 65 % dari PKB Ketiga, membebaskan progresif Jadi pas ada pemutihan Yang ada kendaraan roda 4, terutama roda 4 itu Biasanya untuk kepemilikan kedua dan seterusnya Itu nanti presentasinya semakin kelipatan banyak kendaraan Semakin presentasinya, progresif semakin tinggi Itu nanti kalau adanya</p> | <p>P12,D12, B15</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>pemutian, itu nanti progresif itu nanti tidak bayar Biasanya kalau ke pemilikan kedua, berarti ke progresif pertama Itu 0,5 dari NJOP, nilai jual obyek pajak seumpama Kendaraan kedua itu harga 100 juta Itu nanti progresinya 500 ribu. Kalau umpamanya 200 juta, berarti 1 juta lain itu dengan adanya pemutian, itu nanti, adanya pemutian, itu nanti dilangkan. Selama masih adanya pemutian. Hampir setiap tahun Jawa Timur ada pemutian." (P12)</p> | |
|--|--|---|--|

d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion Drawing or Verification)

Berdasarkan analisis hasil wawancara, menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Madiun cukup baik meski menghadapi kendala geografis dan administratif. Kontribusi pajak kendaraan bermotor sangat signifikan terhadap PAD, namun tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Dampak kebijakan tambahan biaya menunjukkan efek jera yang positif, sementara inovasi penagihan melalui sistem surat tagihan otomatis menunjukkan potensi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Verifikasi kesimpulan dilakukan dengan triangulasi sumber dan teknik, serta *member check* untuk memastikan keakuratan dan validitas temuan penelitian.

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan data yang telah disajikan, penarikan kesimpulan berikut berfokus pada efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta strategi-strategi yang diusulkan untuk mengoptimalkan pengelolaan pajak ini di Kabupaten Madiun.

1. Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Berdasarkan wawancara dengan petugas SAMSAT di Kabupaten Madiun, efektivitas penerimaan PKB menunjukkan tren yang bervariasi. Beberapa informan menyatakan bahwa penerimaan PKB mengalami peningkatan stagnan setelah pandemi COVID-19. Tren ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah kendaraan bermotor, efektivitas penerimaan masih menghadapi beberapa tantangan. Hambatan seperti jarak dan aksesibilitas bagi wajib pajak di daerah pegunungan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas penagihan pajak.

Pemerintah provinsi sering kali mengadakan pemutihan pajak untuk meringankan beban wajib pajak dan mendorong penerimaan. Namun, meskipun terdapat inovasi seperti penggunaan aplikasi pembayaran dan kerjasama dengan Bumdes, administrasi dan penagihan masih mengalami masalah, terutama terkait tunggakan yang signifikan di awal tahun 2024.

2. Kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Informan mencatat bahwa stagnasi dalam peningkatan jumlah kendaraan bermotor mempengaruhi kontribusi PKB terhadap PAD secara keseluruhan. Faktor ekonomi dan ketidakmampuan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu sering menjadi penyebab tidak tercapainya target penerimaan.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Madiun bervariasi. Meskipun ada inovasi seperti pembayaran melalui Bumdes, kantor pos, dan minimarket yang memudahkan proses pembayaran,

tingkat kepatuhan masih rendah. Beberapa informan mencatat bahwa banyak wajib pajak yang lebih memprioritaskan kebutuhan lain, seperti pendidikan anak dan hajatan keluarga, sehingga pembayaran pajak sering diabaikan. Tantangan dalam meningkatkan kepatuhan pajak juga termasuk kurangnya operasi manual dan hambatan ekonomi.

4. Verifikasi Temuan

Verifikasi dari hasil wawancara menunjukkan bahwa temuan tersebut konsisten dengan data yang dikumpulkan. Efektivitas penerimaan PKB yang tinggi menunjukkan pengelolaan pajak yang baik, meskipun ada fluktuasi yang dipengaruhi oleh faktor ekonomi dan pandemi. Kontribusi PKB terhadap PAD masih memerlukan perbaikan, dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan kebutuhan akan peningkatan strategi pengingat dan administrasi. Strategi yang diusulkan, seperti pemutihan pajak dan kolaborasi dengan Bumdes, didukung oleh informan dan dapat meningkatkan pengelolaan PKB di masa depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun ada kemajuan dalam efektivitas penerimaan pajak, kontribusi terhadap PAD masih perlu ditingkatkan, dan kepatuhan wajib pajak memerlukan perhatian lebih lanjut untuk mencapai hasil yang optimal.

C. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, fokus akan diletakkan pada efektivitas dan kontribusi PKB terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), optimalisasi kebijakan terhadap kepatuhan pajak, serta strategi dan upaya dalam proses penagihan PKB. Pembahasan ini akan merinci setiap aspek secara mendalam berdasarkan data dan wawancara yang telah dilakukan.

1. Tingkat Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan PKB terhadap PAD di Kabupaten Madiun

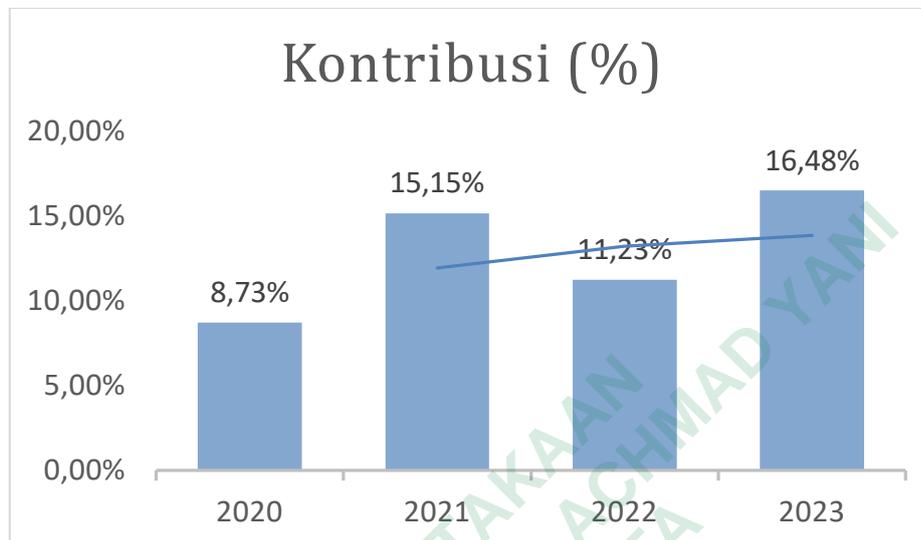


Gambar 4. 6 Efektivitas Penerimaan PKB

Berdasarkan analisis, tingkat efektivitas penerimaan PKB di Kabupaten Madiun selama periode 2020 hingga 2023 menunjukkan hasil yang sangat efektif, meskipun mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun. Pada tahun 2021, efektivitas kenaikan yang sangat tinggi mencapai 231,75%, menunjukkan bahwa pengelolaan pajak sangat baik. Meskipun terjadi penurunan yang sangat signifikan pada tahun 2022 menjadi 124,81%, hasil ini masih tergolong sangat efektif dan menunjukkan bahwa pemerintah daerah berhasil mencapai target penerimaan pajak meskipun menghadapi tantangan dari kondisi ekonomi yang tidak stabil dan dampak pandemi COVID-19.

Meskipun efektivitas penerimaan PKB menunjukkan kinerja yang solid, tantangan tetap ada. Faktor seperti ketidakstabilan ekonomi dan kendala dalam penagihan masih mempengaruhi. Data menunjukkan bahwa meskipun ada penurunan dalam efektivitas, pengelolaan pajak tetap solid dan mampu mencapai target meskipun dalam kondisi yang tidak ideal. Efektivitas tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemutihan pajak dan penyesuaian target penerimaan untuk

mengatasi dampak pandemi. Namun, tantangan seperti ketidakstabilan ekonomi dan kendala dalam penagihan masih perlu diatasi untuk menjaga efektivitas ini.



Gambar 4. 7 Kontribusi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Madiun Tahun 2020-2023

Kontribusi PKB terhadap PAD Kabupaten Madiun menunjukkan variasi yang kurang memuaskan. Pada tahun 2020, kontribusi PKB terhadap PAD adalah 8,73%, meningkat menjadi 15,15% pada tahun 2021, tetapi mengalami penurunan lagi menjadi 11,23% pada tahun 2022. Meskipun kontribusi PKB meningkat dalam beberapa tahun khususnya di tahun 2023 menjadi 16,48%, tetapi tingkat kontribusi ini masih jauh dari optimal dan menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengumpulan PKB untuk meningkatkan kontribusi terhadap PAD. Beberapa faktor yang mempengaruhi kontribusi ini adalah ketidakmampuan wajib pajak untuk membayar tepat waktu, masalah ekonomi, dan perubahan dalam jumlah kendaraan bermotor.

Dalam pembahasan ini, perlu diperhatikan bahwa efektivitas penerimaan PKB tidak selalu sejalan dengan kontribusinya terhadap PAD. Meskipun efektivitas penerimaan PKB tinggi, kontribusinya bisa rendah jika penerimaan pajak dari jenis lainnya juga meningkat. Oleh karena itu, strategi yang tepat perlu dilakukan untuk meningkatkan

kontribusi PKB terhadap PAD. Beberapa faktor seperti ketidakmampuan wajib pajak untuk membayar tepat waktu dan masalah ekonomi turut mempengaruhi kontribusi ini. Strategi untuk meningkatkan kontribusi PKB harus mencakup perbaikan dalam administrasi dan penagihan serta peningkatan kesadaran wajib pajak.

2. Optimalisasi Kebijakan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Madiun

Analisis Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak terhadap PKB di Kabupaten Madiun masih bervariasi. Meskipun sebagian hasil analisis menunjukkan kepatuhan wajib pajak cukup baik, masih ada tantangan utama seperti kesadaran dan kemampuan wajib pajak untuk membayar tepat waktu. Serta meskipun ada inovasi dalam sistem pembayaran, seperti penggunaan Bumdes dan metode pembayaran melalui kantor pos atau minimarket, kepatuhan masih rendah. Faktor-faktor seperti kurangnya kesadaran, keterlambatan pembayaran, dan ketidakstabilan ekonomi berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepatuhan. Beberapa faktor seperti kurangnya pemberitahuan yang tepat waktu, keterlambatan pembayaran, dan ketidakstabilan ekonomi menjadi penyebab utama ketidakpatuhan.

Kepatuhan pajak diukur dengan melihat keteraturan pembayaran dan kepatuhan terhadap tenggat waktu (Ningsih, 2022). Meskipun sanksi denda berfungsi sebagai pendorong, tantangan utama adalah memastikan pemberitahuan yang tepat waktu dan efektif. Pengiriman pengingat otomatis, baik melalui aplikasi atau pesan singkat, dapat meningkatkan kepatuhan dengan mengingatkan wajib pajak tentang kewajiban mereka. Dalam mengoptimalkan kepatuhan PKB, perlu dilakukan strategi yang lebih proaktif. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah menggunakan teknologi seperti aplikasi pembayaran

untuk mengingatkan pembayaran kepada wajib pajak. Selain itu, kerjasama dengan desa-desa juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Sanksi berupa denda keterlambatan sudah memberikan efek jera yang signifikan, namun perlu ditingkatkan pemberitahuan dan pengingat kepada wajib pajak. Pengiriman pengingat otomatis dan pemutihan pajak juga dapat menjadi strategi untuk mendorong kepatuhan lebih lanjut. Optimalisasi kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan harus mencakup beberapa langkah strategis:

- a. Peningkatan Sosialisasi: Edukasi yang lebih baik mengenai kewajiban pajak dan manfaatnya bagi masyarakat dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak.
 - b. Pemberian Insentif: Implementasi program pemutihan pajak atau pengurangan denda untuk pembayaran tepat waktu bisa mendorong kepatuhan.
 - c. Perbaikan Sistem Administrasi: Memperbaiki sistem pengingat dan notifikasi untuk pembayaran pajak, serta mempercepat proses penagihan tunggakan.
3. Strategi dan Upaya dalam Proses Penagihan PKB untuk Menjaga Optimalisasi Efektivitas, Kontribusi, dan Kepatuhan di Kabupaten Madiun

Tantangan utama dalam menjaga kepatuhan pajak meliputi lupa akan tanggal jatuh tempo pembayaran, kesibukan lain, serta kurangnya pemberitahuan yang efektif. Sanksi berupa denda keterlambatan menjadi instrumen utama dalam mendorong kepatuhan, namun masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian pemberitahuan dan pengelolaan administrasi.

Untuk menjaga efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan PKB di Kabupaten Madiun, beberapa strategi dan upaya harus dilakukan. Pertama, perlu diperbaiki pengelolaan antrian di kantor SAMSAT untuk

meningkatkan efisiensi pembayaran PKB. Penggunaan teknologi seperti aplikasi pembayaran dan pengingat melalui SMS dapat membantu mengurangi keterlambatan pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kolaborasi dengan desa-desa melalui Bumdes dan penerapan kebijakan pemutihan pajak juga penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan insentif bagi wajib pajak. Inovasi dalam penagihan seperti pengiriman surat tagihan berjenjang setelah jatuh tempo juga merupakan langkah positif untuk meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak.

Pemerintah daerah juga harus terus beradaptasi dengan kondisi ekonomi dan terus memperbaiki sistem administrasi untuk mengatasi tantangan dalam penagihan pajak. Pemberitahuan yang tepat waktu dan pengelolaan tunggakan yang fleksibel juga perlu diperhatikan dalam menjaga efektivitas penagihan PKB. Pendekatan komunikasi yang lebih intensif dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Teori atribusi, yang dikemukakan oleh Harold Kelley pada penelitian (Hasanah, 2024), menjadi relevan dalam konteks perilaku kepatuhan pajak. Teori ini menjelaskan bahwa individu mencoba untuk menentukan apakah perilaku disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Dalam konteks kepatuhan pajak, faktor internal seperti kesadaran dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan, serta faktor eksternal seperti tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan perpajakan, mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan perilaku kepatuhan pajak.

Dari hasil analisis ini, menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kontribusi PKB terhadap PAD Kabupaten Madiun, masih ada tantangan yang signifikan seperti kondisi ekonomi dan kendala administratif. Diperlukan kerjasama yang lebih erat antara pemerintah daerah, SAMSAT, dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak serta mengoptimalkan

penerimaan yang berkelanjutan. Strategi untuk mengimplementasikan sistem notifikasi yang lebih baik, lebih aktif melibatkan masyarakat melalui teknologi, dan memberikan fleksibilitas dalam penanganan tunggakan dapat menjadi langkah strategis dalam mengoptimalkan kontribusi PKB terhadap PAD di Kabupaten Madiun.

Dengan demikian, analisis efektivitas, kontribusi, dan kepatuhan PKB bervariasi tergantung pada lokasi dan tahun penelitian didukung oleh bukti empiris dan teori atribusi yang relevan. Faktor-faktor seperti sosialisasi, kualitas layanan, dan kondisi ekonomi masyarakat memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas, kepatuhan.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS YOGYAKARTA