ANALISIS EFEKTIVITAS PENETAPAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK DAERAH

Mohammad Ichsan Effendi[1]; Enik Rahayu[2]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang[1,2]
Email : ichsan25510120student@stiepari.ac.id[1]; enikrahayu@stiepari.ac.id[2]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah pada Kantor Samsat Salatiga. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami proses penetapan PKB, pelaksanaan administrasi dan pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya optimalisasi penerimaan PKB. Data penelitian diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan dan relevansinya terhadap proses penetapan dan penerimaan PKB. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penetapan PKB dipengaruhi oleh kualitas data kendaraan dan wajib pajak, ketepatan proses administrasi, kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, dukungan sistem informasi, serta koordinasi antarbagian. Faktor pendukung tersebut membantu menciptakan proses penetapan yang lebih tertib dan mendukung kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sementara itu, hambatan yang ditemukan meliputi ketidakakuratan atau keterlambatan pembaruan data, kendala teknis sistem dan sarana pelayanan, serta keterlambatan pembayaran oleh wajib pajak. Dari sisi penerimaan, pada tahun 2025 target PKB sebesar Rp45.498.062.000 dapat direalisasikan sebesar Rp51.686.334.500 atau mencapai 113,60%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penetapan PKB telah memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian penerimaan pajak daerah. Namun, efektivitas tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target penerimaan, tetapi juga oleh kualitas proses administrasi, pelayanan, akurasi data, dan kemampuan mengatasi berbagai hambatan. Optimalisasi dapat dilakukan melalui pemutakhiran data, peningkatan kualitas pelayanan, sosialisasi, penguatan sistem informasi, koordinasi, serta evaluasi secara berkala.

Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor; Efektivitas; Penetapan Pajak; Penerimaan Pajak; Samsat

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of Motor Vehicle Tax (PKB) determination in increasing regional tax revenue at the Salatiga Samsat Office. The study employed a descriptive qualitative approach to examine the PKB determination process, administrative and service implementation, supporting and inhibiting factors, and efforts to optimize PKB revenue. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation involving purposively selected informants based on their involvement and relevance to the PKB determination and revenue processes. Data analysis was conducted through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The findings indicate that the effectiveness of PKB determination is influenced by the quality of vehicle and taxpayer data, accuracy of administrative procedures, service quality, human resource competence, information system support, and inter-unit coordination. These supporting factors contribute to a more orderly tax determination process and encourage taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. The main obstacles include inaccurate or outdated data, technical problems with information systems and service facilities, and delays in taxpayer payments. In terms of revenue performance, the 2025 PKB target of IDR 45,498,062,000 was realized at IDR 51,686,334,500,

representing an achievement rate of 113.60%. This finding indicates that PKB determination has made a positive contribution to regional tax revenue. However, effectiveness is not determined solely by the achievement of revenue targets but also by the quality of administrative processes, services, data accuracy, and the institution's ability to address operational and compliance-related obstacles. Therefore, PKB revenue optimization can be pursued through regular data updating, improved service quality, public tax education, strengthened information systems, enhanced coordination, and periodic evaluation.

Keywords : Motor Vehicle Tax; Effectiveness; Tax Determination; Tax Revenue; Samsat

PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama penerimaan daerah yang memiliki peranan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Penguatan kapasitas fiskal daerah melalui optimalisasi pajak daerah menjadi semakin penting sejalan dengan pelaksanaan desentralisasi fiskal. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah menempatkan pajak dan retribusi daerah sebagai bagian dari sumber penerimaan daerah serta melakukan restrukturisasi jenis pajak daerah untuk memperkuat kapasitas pendapatan daerah (Indonesia 2022).

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki posisi strategis adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB berkaitan langsung dengan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga penerimaannya sangat dipengaruhi oleh ketepatan pendataan objek dan subjek pajak, ketepatan penetapan besaran pajak terutang, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, serta efektivitas proses administrasi perpajakan. Oleh karena itu, efektivitas PKB tidak hanya dapat dipahami berdasarkan perbandingan antara target dan realisasi penerimaan, tetapi juga perlu dilihat dari bagaimana proses penetapan dan pelayanan pajak tersebut dilaksanakan di tingkat operasional.

Kerangka pelaksanaan pemungutan pajak daerah telah diperjelas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan tersebut mengatur berbagai aspek pemungutan pajak, antara lain pendaftaran dan pendataan, penetapan besaran pajak terutang, pembayaran dan penyetoran, pelaporan, pembetulan dan pembatalan ketetapan pajak, pemeriksaan, serta penagihan pajak. Dengan demikian, proses penetapan pajak merupakan bagian penting dalam keseluruhan mekanisme pemungutan pajak daerah.

Dalam konteks Provinsi Jawa Tengah, pengelolaan pajak daerah juga berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Peraturan tersebut ditetapkan pada 23 November 2023 dan menjadi salah satu dasar hukum penyelenggaraan pajak daerah di Jawa Tengah. Regulasi tersebut merupakan

bentuk penyesuaian pengelolaan pajak daerah dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) memiliki posisi penting dalam pelaksanaan administrasi kendaraan bermotor karena proses pelayanan berkaitan dengan registrasi kendaraan, penetapan kewajiban pajak, dan pembayaran kewajiban kendaraan bermotor. Dalam konteks Kota Salatiga, data resmi UPPD Kota Salatiga menunjukkan bahwa pada tahun 2025 target Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebesar Rp45.498.062.000, sedangkan realisasi mencapai Rp51.686.334.500 atau sebesar 113,60%. Realisasi tersebut menunjukkan bahwa penerimaan PKB telah melampaui target yang ditetapkan. Namun, capaian tersebut belum dengan sendirinya menjelaskan bagaimana proses penetapan PKB berlangsung, bagaimana petugas melaksanakan prosedur penetapan, kendala apa yang dihadapi, dan bagaimana strategi dilakukan untuk mempertahankan serta meningkatkan penerimaan pajak.

Persoalan efektivitas pemungutan PKB juga telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian. (Simatupang 2022), misalnya, mengkaji efektivitas pemungutan PKB pada Samsat UPT Pangururan dan menunjukkan pentingnya melihat pelaksanaan pemungutan dalam kaitannya dengan pencapaian penerimaan pajak daerah. Sementara itu, (Bintary 2020) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berkaitan dengan berbagai kondisi seperti kesadaran wajib pajak, kondisi ekonomi, dan aktivitas wajib pajak. Penelitian yang lebih baru oleh (Pratiwi and Arista 2025) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Ponorogo dan menemukan bahwa keterlambatan pembayaran dapat dipengaruhi oleh kelalaian, kendaraan yang tidak terdaftar, dan faktor ekonomi.

Penelitian terdahulu tersebut memberikan dasar bahwa penerimaan PKB tidak dapat dilepaskan dari proses administrasi, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelaksanaan pelayanan, serta kondisi yang memengaruhi pembayaran pajak. Namun demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk mengkaji secara lebih spesifik proses penetapan PKB pada tingkat UPPD/Samsat, khususnya bagaimana ketepatan pendataan dan penetapan pajak dilaksanakan, bagaimana proses tersebut mendukung penerimaan daerah, faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat, serta upaya apa yang dilakukan oleh aparatur untuk mengoptimalkan penerimaan PKB.

Kesenjangan tersebut menjadi semakin relevan karena penelitian mengenai PKB sering kali menitikberatkan pada ukuran penerimaan, tingkat kepatuhan, atau efektivitas berdasarkan rasio target dan realisasi. Pendekatan tersebut penting sebagai gambaran capaian, tetapi belum sepenuhnya menggambarkan proses dan kondisi yang berada di balik capaian tersebut. Pendekatan kualitatif diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

mengenai praktik penetapan PKB berdasarkan pengalaman dan perspektif aparatur yang terlibat langsung dalam proses tersebut.

Dari perspektif manajemen keuangan, efektivitas penetapan PKB berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber penerimaan secara tepat, tertib, dan optimal. Penetapan pajak yang didukung oleh data yang akurat, prosedur yang jelas, koordinasi antarpetugas, pemanfaatan sistem informasi, serta pelayanan yang baik berpotensi mendukung pencapaian penerimaan daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat PKB sebagai instrumen perpajakan, tetapi juga sebagai bagian dari pengelolaan keuangan daerah yang memerlukan proses administrasi dan manajerial yang efektif.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penetapan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPPD/Samsat Kota Salatiga?
2. Bagaimana pelaksanaan penetapan PKB dalam mendukung pencapaian penerimaan pajak daerah di Kota Salatiga?
3. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas penetapan PKB pada UPPD/Samsat Kota Salatiga?
4. Bagaimana upaya UPPD/Samsat Kota Salatiga dalam meningkatkan efektivitas penetapan PKB dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah?

Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis proses penetapan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPPD/Samsat Kota Salatiga.
2. Menganalisis pelaksanaan penetapan PKB dalam mendukung penerimaan pajak daerah di Kota Salatiga.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas penetapan PKB.
4. Menganalisis upaya UPPD/Samsat Kota Salatiga dalam meningkatkan efektivitas penetapan PKB dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Tinjauan Pustaka

Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan daerah (Jawa Tengah 2023). Dalam kerangka hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pajak daerah merupakan bagian dari sumber penerimaan daerah yang diarahkan untuk memperkuat kapasitas fiskal daerah. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 memberikan kerangka baru mengenai

hubungan keuangan pusat dan daerah, termasuk pengaturan mengenai sumber penerimaan daerah berupa pajak dan retribusi.

Dalam perspektif manajemen keuangan daerah, pajak daerah tidak hanya dipandang sebagai kewajiban masyarakat kepada pemerintah, tetapi juga sebagai sumber daya keuangan yang harus dikelola secara efektif . Pengelolaan tersebut mencakup perencanaan target, pendataan objek dan subjek pajak, penetapan pajak, pemungutan, pengawasan, penagihan, serta evaluasi penerimaan (Mahyudin, Nastia, and Sa'ban 2021). Dengan demikian, kualitas pengelolaan administrasi pajak menjadi salah satu faktor penting dalam optimalisasi penerimaan daerah**.**

Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki karakteristik objek yang relatif jelas, yaitu kendaraan bermotor (Nikmah and Umaimah 2024). Dalam pelaksanaannya, pengelolaan PKB membutuhkan ketepatan informasi mengenai kendaraan, kepemilikan atau penguasaan kendaraan, status kendaraan, serta kewajiban pajak yang harus dibayarkan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 menjadi salah satu dasar penting dalam restrukturisasi pajak daerah, sedangkan ketentuan teknis pemungutan pajak daerah dijabarkan lebih lanjut melalui PP Nomor 35 Tahun 2023. PP tersebut mencakup proses pendaftaran dan pendataan, penetapan pajak terutang, pembayaran dan penyetoran, pemeriksaan, serta penagihan. Oleh sebab itu, efektivitas PKB perlu dilihat sebagai suatu proses yang saling berkaitan mulai dari pendataan sampai dengan pembayaran dan pengawasan.

Di Jawa Tengah, pengaturan pajak daerah dituangkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Regulasi tersebut menjadi dasar daerah dalam melaksanakan pengelolaan pajak dan retribusi sesuai kerangka UU Nomor 1 Tahun 2022.

Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Penetapan pajak merupakan tahapan penting karena pada tahap ini kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak ditentukan berdasarkan data dan ketentuan perpajakan yang berlaku. PP Nomor 35 Tahun 2023 secara eksplisit memasukkan penetapan besaran pajak terutang sebagai bagian dari tata cara pemungutan pajak daerah (Surya and Nur 2023).

Dalam penelitian ini, penetapan PKB dipahami sebagai rangkaian aktivitas administratif yang mencakup proses identifikasi dan pemutakhiran data kendaraan, verifikasi informasi, penghitungan kewajiban pajak sesuai ketentuan, penerbitan atau penyampaian informasi mengenai kewajiban pajak, serta koordinasi dengan tahapan pelayanan dan pembayaran (Desain 2022).

Pendekatan tersebut penting karena kesalahan atau ketidaktepatan pada tahap awal dapat memengaruhi tahap berikutnya. Data kendaraan yang tidak mutakhir, perubahan kepemilikan yang belum tercatat, kendaraan yang tidak lagi beroperasi, atau kendala administrasi dapat memengaruhi akurasi penetapan dan pada akhirnya berpotensi memengaruhi penerimaan.

Efektivitas Penetapan PKB

Efektivitas secara konseptual berkaitan dengan kemampuan suatu kegiatan atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas tidak semata-mata diukur berdasarkan pencapaian target penerimaan, tetapi juga dipahami melalui bagaimana proses penetapan PKB dilaksanakan untuk mendukung tujuan penerimaan pajak daerah (Sudarso 2020).

Dengan pendekatan kualitatif, efektivitas penetapan PKB dapat dikaji melalui beberapa aspek berikut:

1. Ketepatan proses, yaitu kesesuaian pelaksanaan penetapan dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
2. Ketepatan data, yaitu ketersediaan dan keakuratan data kendaraan serta wajib pajak yang digunakan dalam proses penetapan.
3. Ketepatan pelayanan, yaitu kemampuan petugas memberikan informasi dan pelayanan secara jelas, cepat, dan sesuai prosedur.
4. Koordinasi dan pelaksanaan, yaitu keterpaduan kerja antara petugas dan pihak terkait dalam proses administrasi PKB.
5. Dukungan terhadap penerimaan, yaitu bagaimana proses penetapan memberikan kontribusi terhadap tercapainya penerimaan PKB.
6. Penyelesaian kendala, yaitu kemampuan organisasi mengidentifikasi dan menangani berbagai hambatan dalam proses penetapan dan pemungutan PKB.

Dengan demikian, efektivitas dalam penelitian ini dipahami sebagai suatu kondisi yang terbentuk dari kualitas proses, ketepatan pelaksanaan, kemampuan organisasi mengatasi kendala, dan dukungannya terhadap pencapaian penerimaan pajak daerah.

Penerimaan Pajak Daerah

Penerimaan pajak daerah merupakan hasil dari pelaksanaan kebijakan dan administrasi perpajakan daerah. Penerimaan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain jumlah objek pajak, kepatuhan wajib pajak, kualitas pendataan, ketepatan penetapan, pelayanan, pengawasan, penagihan, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat.

Data UPPD Kota Salatiga menunjukkan bahwa penerimaan PKB tahun 2025 mencapai Rp51.686.334.500 dari target Rp45.498.062.000 atau 113,60%. Capaian tersebut menunjukkan

bahwa dari sisi target-realisasi, penerimaan PKB pada tahun tersebut telah melampaui target. Namun, dalam penelitian kualitatif angka tersebut diposisikan sebagai data pendukung, bukan sebagai satu-satunya dasar untuk menyimpulkan efektivitas. Pemahaman mengenai efektivitas perlu diperoleh dengan menggali proses dan pengalaman pihak yang terlibat langsung dalam penetapan dan pemungutan PKB.

Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Konteks Pendukung

Kepatuhan wajib pajak merupakan konteks yang penting dalam pengelolaan PKB karena keberhasilan proses penetapan dan pemungutan pada akhirnya berkaitan dengan kesediaan wajib pajak memenuhi kewajibannya.

(Bintary 2020) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat dipengaruhi oleh berbagai kondisi, termasuk kesadaran wajib pajak dan faktor ekonomi. Sementara itu, (Pratiwi dan Arista 2025) melalui penelitian deskriptif kualitatif menemukan bahwa keterlambatan pembayaran PKB dapat berkaitan dengan kelalaian, kendaraan yang tidak terdaftar, dan faktor ekonomi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persoalan penerimaan PKB perlu dipahami tidak hanya dari sisi administrasi pemerintah, tetapi juga dari kondisi wajib pajak sebagai pihak yang memiliki kewajiban perpajakan.

Dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak tidak ditempatkan sebagai variabel yang diuji secara statistik, tetapi sebagai salah satu konteks yang dapat menjelaskan keberhasilan atau hambatan dalam pencapaian penerimaan PKB.

Samsat sebagai Pelaksana Administrasi PKB

Samsat merupakan institusi pelayanan yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran kewajiban perpajakan kendaraan. Dalam perspektif penelitian ini, Samsat tidak hanya dipandang sebagai tempat pembayaran pajak, tetapi sebagai lingkungan organisasi tempat berbagai proses administrasi PKB berlangsung.

Oleh karena itu, penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana petugas menjalankan proses penetapan, bagaimana data diperoleh dan diverifikasi, bagaimana informasi kewajiban pajak disampaikan, bagaimana koordinasi dilakukan, serta bagaimana hambatan yang muncul diselesaikan dalam praktik.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai PKB telah dilakukan dari berbagai perspektif. (Simatupang 2022) mengkaji efektivitas pemungutan PKB pada Samsat UPT Pangururan dan menempatkan efektivitas pemungutan sebagai bagian penting dalam peningkatan penerimaan pajak daerah. Penelitian tersebut memberikan dasar bahwa efektivitas pemungutan perlu dikaitkan dengan pelaksanaan kegiatan perpajakan di tingkat unit pelayanan.

(Bintary 2020) meneliti kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Penelitian (Pratiwi dan Arista 2025) menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran, kepatuhan, serta berbagai hambatan pembayaran perlu dipahami melalui kondisi nyata wajib pajak.

Penelitian mengenai efektivitas pemungutan PKB melalui Samsat Keliling di Provinsi Bengkulu juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan melihat ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan kegiatan. Hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas dapat dipahami melalui beberapa aspek pelaksanaan kegiatan, bukan hanya melalui angka penerimaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada proses penetapan PKB, bukan hanya pada kepatuhan wajib pajak atau hasil pemungutan. Penelitian juga diarahkan untuk memahami hubungan antara proses penetapan, kondisi pelaksanaan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya optimalisasi penerimaan pada UPPD/Samsat Kota Salatiga.

Fokus Studi

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, fokus studi tidak dirumuskan dalam bentuk variabel independen dan dependen, tetapi dalam bentuk aspek-aspek yang akan digali melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Fokus studi penelitian ini meliputi:

a. Proses Penetapan PKB

Proses pendataan objek dan subjek pajak; pemutakhiran data kendaraan; verifikasi data; proses penghitungan dan penetapan kewajiban PKB; prosedur administrasi penetapan; koordinasi antarpetugas.

b. Pelaksanaan Penetapan PKB

Kesesuaian pelaksanaan dengan prosedur; ketepatan dan kelengkapan data; pelayanan kepada wajib pajak; pemanfaatan sistem informasi; koordinasi dalam proses pelayanan.

c. Efektivitas dalam Mendukung Penerimaan

Keterkaitan proses penetapan dengan pencapaian target; kemampuan proses administrasi mendukung pembayaran PKB; ketepatan penyelesaian administrasi; kemampuan organisasi mengoptimalkan potensi penerimaan.

d. Faktor Pendukung dan Penghambat

Kompetensi petugas; ketersediaan dan kualitas data; sistem informasi; sarana dan prasarana; koordinasi antarunit; kondisi dan kepatuhan wajib pajak; kendala administrasi dan teknis.

e. Upaya Optimalisasi

Pemutakhiran data; peningkatan kualitas pelayanan; sosialisasi kepada wajib pajak; pemanfaatan teknologi informasi; koordinasi dan pengawasan; strategi penanganan tunggakan; evaluasi dan perbaikan proses penetapan.

Secara konseptual, fokus studi dapat digambarkan sebagai berikut, (Gambar 1. Kerangka fokus analisis kualitatif).

Kerangka tersebut digunakan sebagai fokus analisis kualitatif, bukan sebagai model hubungan kausal yang diuji secara statistik. Data primer berupa hasil wawancara dan observasi digunakan untuk memahami proses dan pengalaman informan, sedangkan data dokumentasi berupa target dan realisasi penerimaan digunakan untuk memperkuat interpretasi terhadap temuan lapangan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mengenai proses penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pelaksanaan administrasi dan pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya meningkatkan efektivitas penetapan dan penerimaan pajak daerah. Data dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan makna berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Kantor Samsat Salatiga/Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Salatiga. Objek penelitian adalah proses dan pelaksanaan penetapan PKB dalam mendukung penerimaan pajak daerah.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian meliputi: (1) proses penetapan PKB, termasuk pendataan, pemutakhiran, verifikasi, dan penghitungan pajak; (2) administrasi dan pelayanan; (3) faktor pendukung dan penghambat; (4) efektivitas penetapan PKB; dan (5) upaya optimalisasi penerimaan PKB.

Sumber Data dan Informan

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan yang memiliki pengetahuan, keterlibatan, dan pengalaman terkait proses penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), administrasi, pelayanan, serta penerimaan pajak daerah pada Kantor Samsat Salatiga/UPPD Kota Salatiga. Data sekunder diperoleh dari dokumen target dan realisasi PKB, dokumen administrasi yang

dapat diakses, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan fokus penelitian.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kesesuaian pengetahuan dan pengalamannya dengan tujuan penelitian. Kategori informan yang menjadi acuan pemilihan meliputi: (1) petugas atau pejabat yang menangani pendataan, verifikasi, dan penetapan PKB; (2) petugas pelayanan atau administrasi yang memahami pelaksanaan prosedur pelayanan PKB; (3) pejabat atau koordinator yang memahami target, realisasi, pengawasan, dan upaya optimalisasi penerimaan PKB; serta (4) wajib pajak yang pernah menggunakan layanan Samsat Salatiga, apabila termasuk dalam cakupan pengumpulan data penelitian.

Kriteria inklusi informan meliputi kesesuaian tugas atau pengalaman dengan fokus penelitian, pengetahuan mengenai proses penetapan atau pelayanan PKB, kesediaan memberikan informasi, serta keterlibatan langsung atau pengalaman relevan dengan fenomena yang diteliti. Khusus informan dari kalangan wajib pajak, pemilihan didasarkan pada pengalaman menggunakan layanan Samsat Salatiga yang berkaitan dengan pembayaran atau pengurusan PKB.

Jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah 4 orang, yang terdiri atas 1 petugas atau pejabat terkait penetapan PKB, 1 petugas pelayanan atau administrasi, 1 pejabat atau koordinator terkait penerimaan, dan 1 wajib pajak, sesuai dengan kategori yang benar-benar terwakili dalam penelitian. Wawancara dilaksanakan pada periode Juli 2026 sampai dengan Agustus 2026.

Pengumpulan data dilakukan secara bertahap melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kecukupan data dinilai dengan menelaah hasil wawancara secara berulang, membandingkan informasi antarinforman, serta mengidentifikasi apakah wawancara tambahan masih menghasilkan informasi baru yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara diarahkan pada proses penetapan, pendataan dan verifikasi, administrasi dan pelayanan, penggunaan sistem informasi, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya optimalisasi penerimaan. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan dan administrasi, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian.

Instrumen Penelitian

Peneliti merupakan instrumen utama dalam penelitian kualitatif, dengan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, alat perekam dengan persetujuan informan, dan format dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model (Miles, Huberman, and Saldaña 2014) yang meliputi tiga tahap, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data wawancara, observasi, dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan tema penelitian, disajikan secara naratif atau dalam matriks tematik, kemudian diinterpretasikan dan diverifikasi.

Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi antar-informan, triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan melalui pengecekan informasi pada waktu yang berbeda apabila diperlukan.

Tahapan Penelitian

Penelitian dilakukan melalui empat tahap utama, yaitu persiapan, pengumpulan data, analisis dan validasi data, serta penyusunan laporan penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Salatiga/Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Salatiga dengan fokus pada efektivitas penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam mendukung penerimaan pajak daerah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami proses penetapan PKB, administrasi dan pelayanan, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya optimalisasi penerimaan.

Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi dari pihak yang terlibat dalam proses penetapan dan pelayanan PKB, observasi untuk memahami pelaksanaan administrasi dan pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung.

Karakteristik Informan Penelitian

Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan dalam proses penetapan, administrasi, pelayanan, pengawasan, dan penerimaan PKB (Tabel 1. Karakteristik informan).

Kondisi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Data dokumentasi menunjukkan bahwa penerimaan PKB Kota Salatiga tahun 2025 melampaui target. Target sebesar Rp45.498.062.000, sedangkan realisasi mencapai Rp51.686.334.500 atau 113,60%, dengan kelebihan sebesar Rp6.188.272.500, (Tabel 2. Target dan realisasi).

Capaian tersebut menunjukkan kondisi penerimaan yang positif. Namun, angka penerimaan tidak digunakan sebagai satu-satunya ukuran efektivitas. Analisis juga memperhatikan proses administrasi, pelayanan, data, sumber daya manusia, sistem informasi, dan kepatuhan wajib pajak.

Temuan Penelitian

Proses Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan: Bagaimana proses penetapan PKB pada Samsat Salatiga?

Temuan: Proses penetapan PKB merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pengelolaan data kendaraan dan wajib pajak, verifikasi informasi, penetapan kewajiban pajak, serta pelayanan kepada wajib pajak. Dengan demikian, penetapan PKB tidak hanya berkaitan dengan penghitungan pajak, tetapi juga dengan kualitas data dan administrasi.

Ketepatan dan kemutakhiran data menjadi dasar penting dalam proses penetapan. Data yang tidak sesuai dapat memerlukan klarifikasi dan memengaruhi kelancaran pelayanan. Temuan ini sejalan dengan PP Nomor 35 Tahun 2023 yang mengatur pendaftaran, pendataan, dan penetapan pajak terutang.

Pelaksanaan Administrasi dan Pelayanan PKB

Pertanyaan: Bagaimana pelaksanaan administrasi dan pelayanan PKB?

Temuan: Administrasi dan pelayanan merupakan bagian penting dalam proses penetapan PKB. Pelayanan yang didukung prosedur yang jelas, petugas yang kompeten, informasi yang memadai, dan sistem administrasi yang baik dapat membantu wajib pajak memahami tahapan serta kewajibannya.

Dengan demikian, efektivitas penetapan tidak hanya ditentukan oleh administrasi internal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh wajib pajak (Permatasari, Hamid, and Wilopo 2015).

Pemanfaatan Sistem Informasi

Pertanyaan: Bagaimana sistem informasi mendukung proses penetapan dan pelayanan PKB?

Temuan: Sistem informasi mendukung pencarian, pemeriksaan, pengelolaan, dan penyediaan data kendaraan serta kewajiban perpajakan. Pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan apabila didukung data yang lengkap, petugas yang kompeten, dan sistem yang berjalan baik (SANJIWANI 2022).

Dengan demikian, teknologi merupakan bagian dari sistem administrasi yang perlu didukung sumber daya manusia dan prosedur yang memadai.

Faktor Pendukung Efektivitas Penetapan PKB

Pertanyaan: Apa saja faktor yang mendukung efektivitas penetapan PKB?

Temuan: Faktor pendukung meliputi:

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia;
2. Ketersediaan Dan Kualitas Data;
3. Sistem Informasi;
4. Kejelasan Prosedur kerja;
5. Koordinasi Antarbagian; Dan
6. Dukungan Organisasi.

Efektivitas penetapan merupakan hasil interaksi antara sumber daya manusia, teknologi, data, prosedur, dan organisasi (Amory 2022).

Faktor Penghambat Efektivitas Penetapan PKB

Pertanyaan: Apa saja faktor yang menghambat efektivitas penetapan PKB?

Temuan: Hambatan dapat berasal dari aspek administratif, teknis, dan wajib pajak. Ketidakmutakhiran data dapat memerlukan pengecekan tambahan, sedangkan kendala sistem atau sarana dapat memengaruhi pelayanan. Dari sisi wajib pajak, keterlambatan memenuhi kewajiban dapat menghambat optimalisasi penerimaan.

Temuan ini sejalan dengan (Pratiwi dan Arista 2025) yang mengidentifikasi berbagai persoalan kepatuhan pembayaran PKB, termasuk kelalaian wajib pajak dan kondisi tertentu yang memengaruhi pembayaran.

Kepatuhan Wajib Pajak

Pertanyaan: Bagaimana kepatuhan wajib pajak mendukung penerimaan PKB?

Temuan: Kepatuhan merupakan tahap penting setelah penetapan. Penetapan kewajiban perlu diikuti pembayaran oleh wajib pajak agar menghasilkan penerimaan daerah. Oleh karena itu, pelayanan dan penyampaian informasi mengenai kewajiban PKB menjadi penting dalam mendukung kepatuhan.

Rangkaian proses tersebut dapat digambarkan sebagai:

Penetapan → Informasi Kewajiban → Pelayanan → Kepatuhan → Pembayaran → Penerimaan

Efektivitas Penetapan PKB

Pertanyaan: Apakah penetapan PKB efektif dalam mendukung penerimaan pajak daerah?

Temuan: Data dokumentasi menunjukkan realisasi PKB tahun 2025 mencapai 113,60% dari target. Hal ini menunjukkan pencapaian penerimaan yang positif.

Namun, efektivitas tidak hanya dilihat dari pencapaian target, tetapi juga dari ketepatan data, kelancaran administrasi, kualitas pelayanan, kemampuan mengatasi kendala, dan upaya perbaikan. Dengan demikian, efektivitas penetapan PKB mencakup dimensi proses dan dimensi hasil.

Upaya Optimalisasi Penerimaan PKB

Pertanyaan: Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penetapan dan penerimaan PKB?

Temuan: Upaya optimalisasi meliputi pemutakhiran data, peningkatan pelayanan, sosialisasi kewajiban PKB, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan koordinasi, pengawasan, peningkatan kompetensi petugas, dan evaluasi penerimaan secara berkala.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan membutuhkan proses perbaikan yang berkelanjutan.

Diskusi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penetapan PKB tidak cukup dipahami melalui perbandingan target dan realisasi. Meskipun penerimaan tahun 2025 mencapai 113,60%, capaian tersebut perlu dilihat bersama kualitas proses administrasi yang mendasarinya.

Kualitas data menjadi salah satu unsur penting karena data merupakan dasar penetapan kewajiban pajak. Pelayanan juga berperan sebagai penghubung antara administrasi pemerintah dan kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan (Rusmayani and Supadmi 2017) yang menunjukkan pentingnya sosialisasi, pengetahuan, sanksi, dan kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

(Nikmah and Umaimah 2024) juga menunjukkan pentingnya pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan sanksi perpajakan dalam mendukung kepatuhan PKB. Hal tersebut memperkuat bahwa optimalisasi penerimaan tidak hanya bergantung pada sistem administrasi, tetapi juga pada pemahaman dan perilaku wajib pajak.

(Simatupang 2022) menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan PKB berkaitan dengan kemampuan mencapai target penerimaan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam melihat pentingnya efektivitas PKB, tetapi memberikan penekanan lebih pada proses penetapan, administrasi, pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambatnya.

(Pratiwi dan Arista 2025) menunjukkan bahwa persoalan kepatuhan, kelalaian wajib pajak, dan faktor ekonomi dapat memengaruhi pembayaran PKB. Hal ini memperkuat pentingnya pendekatan yang tidak hanya administratif, tetapi juga memperhatikan kondisi wajib pajak.

Berdasarkan pembahasan tersebut, penelitian ini menempatkan efektivitas penetapan PKB sebagai proses organisasi yang melibatkan data, sumber daya manusia, teknologi, pelayanan, koordinasi, dan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, keberhasilan penerimaan PKB merupakan hasil dari keterkaitan berbagai aspek tersebut.

Temuan Utama

Temuan utama penelitian meliputi: (1) proses penetapan membutuhkan data yang akurat dan prosedur yang jelas; (2) administrasi dan pelayanan berperan dalam mendukung pemenuhan kewajiban; (3) sumber daya manusia, sistem informasi, data, prosedur, dan koordinasi menjadi faktor pendukung; (4) hambatan berasal dari aspek administratif, teknis, dan kepatuhan wajib pajak; (5) penerimaan PKB tahun 2025 mencapai 113,60%; dan (6) optimalisasi membutuhkan pemutakhiran data, peningkatan pelayanan, sosialisasi, teknologi, pengawasan, koordinasi, dan evaluasi.

Sintesis Hasil dan Diskusi

Efektivitas penetapan PKB dapat dipahami sebagai proses berkelanjutan:

Proses Penetapan PKB → Administrasi dan Pelayanan → Faktor Pendukung dan Penghambat → Efektivitas Penetapan → Penerimaan Pajak Daerah → Optimalisasi Penerimaan PKB

Sintesis tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penetapan PKB merupakan perpaduan antara kualitas proses administrasi dan pencapaian penerimaan. Capaian 113,60% menjadi bukti pendukung hasil penerimaan yang positif, sedangkan pemutakhiran data, kualitas pelayanan, kompetensi petugas, teknologi, koordinasi, dan kepatuhan wajib pajak menjadi unsur penting dalam mempertahankan dan meningkatkan penerimaan.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Salatiga didukung oleh pengelolaan data, administrasi, pelayanan, sumber daya manusia, sistem informasi, dan koordinasi yang baik. Pada tahun 2025, realisasi PKB mencapai Rp51.686.334.500 dari target Rp45.498.062.000 atau sebesar 113,60%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa penerimaan PKB telah melampaui target, meskipun efektivitas penetapan tidak hanya ditentukan oleh pencapaian penerimaan, tetapi juga oleh kualitas proses administrasi dan pelayanan.

Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya pemutakhiran data wajib pajak dan kendaraan, peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi petugas, optimalisasi teknologi informasi, serta penguatan sosialisasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan penelitian terletak pada fokus penelitian yang hanya dilakukan di Samsat Salatiga dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dan belum mengukur hubungan antarvariabel secara statistik.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas lokasi penelitian, menggunakan data penerimaan beberapa tahun, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penetapan dan penerimaan PKB.

DAFTAR PUSTAKA

Amory, Jeffriansyah Dwisahputra. 2022. "Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mamuju Tengah." *SEIKO : Journal of Management & Business* 6(1):529–35.

Bintary, Abharina Avidaniar. 2020. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018." *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)* 1(2):86–101.

Desain, Kurasi Pameran. 2022. *MANAJEMEN*.

Indonesia, Republik. 2022. *Pedoman Teknis Perlengkapan Jalan Dan Keselamatan Lalu Lintas*. Jakarta.

Jawa Tengah, Pemerintah Provinsi. 2023. *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*.

Mahyudin, Mahyudin, Nastia Nastia, and L. M. Azhar Sa'ban. 2021. "Efektivitas Pemungutan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Baubau." *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 10(1):85–94. doi: 10.33366/jisip.v10i1.2276.

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

Nikmah, Nabila Zahrotun, and Umaimah Umaimah. 2024. "Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8(3):3286–3302. doi: 10.31955/mea.v8i3.4956.

Permatasari, Desy Erika, Djamhur Hamid, and Wilopo. 2015. "PENENTUAN STRATEGI BISNIS MANAJEMEN HOTEL DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN (Studi Kasus Di Quds Royal Hotel Surabaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 27(1):86346.

Pratiwi, Rosiana Eka, and Denty Arista. 2025. "Analysis of Taxpayer Compliance with Motor Vehicle Tax Revenue in Ponorogo Regency." *AKUMULASI: Indonesian Journal of Applied Accounting and Finance* 4(2):134–43. doi: 10.20961/akumulasi.v4i2.2997.

Rusmayani, Ni Made Lisa, and Ni Luh Supadmi. 2017. "Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi* 20(1):173–201.

SANJIWANI, AAKP. 2022. *PENGARUH KETERLIBATAN PENGGUNA DALAM PENGEMBANGAN SISTEM, PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI, TINGKAT PENDIDIKAN, SKILL, DAN …*. eprints.unmas.ac.id.

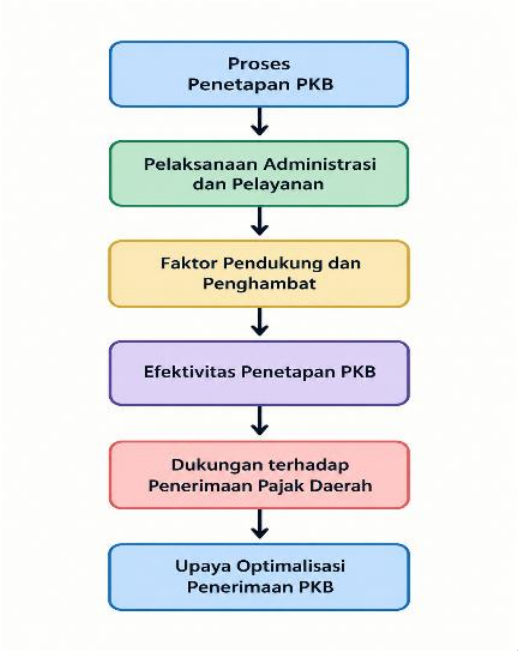
Simatupang, Eva Malina. 2022. "Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Samsat UPT Pangururan." *Jurnal Akuntansi Barelang* 6(2):18–27. doi: 10.33884/jab.v6i2.5563.

Sudarso, Andriasan. 2020. *Konsep E-Bisnis*. Vol. 01.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surya, Roberta Zulfhi, and Novrizal Nur. 2023. "DAERAH (PAD) KABUPATEN PERATURAN DAERAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR." 9(1).

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. Kerangka fokus analisis kualitatif

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Kode informan	Kategori informan	Kriteria relevansi	Jumlah aktual
01	Petugas/pejabat penetapan PKB	Memahami pendataan, verifikasi, dan penetapan PKB	1
02	Petugas pelayanan/administrasi	Memahami prosedur dan kendala pelayanan PKB	1
I-03	Pejabat/koordinator penerimaan	Memahami target, realisasi, pengawasan, dan optimalisasi penerimaan	1
I-04	Wajib pajak pengguna layanan	Memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan Samsat	1
	Total		1

Tabel 2. Target dan Realisasi PKB Kota Salatiga Tahun 2025

Uraian	Nilai
Target PKB	Rp45.498.062.000
Realisasi PKB	Rp51.686.334.500
Capaian	113,60%
Kelebihan dari target	Rp6.188.272.500