

OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MENGUNAKAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL DI PROVINSI JAMBI

Maharani Try Utami

NPP.32.0193

Asdaf Kota Jambi, Provinsi Jambi

Program Studi Keuangan Publik

Email: maharanitu123@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Tumija, S.Pd, MM

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Motor Vehicle Tax in Jambi Province, precisely in Jambi City, is one of the main sources of income for the government, but the tax revenue fluctuates and even decreases. In fact, the government has provided convenience through the implementation of the SIGNAL application. This study focuses on the problem of the less than optimal use of the SIGNAL application in vehicle tax payments. **Purpose:** The purpose of this study is to describe the process of optimizing motor vehicle tax revenue using the SIGNAL application in Jambi City and efforts to overcome inhibiting factors and utilize supporting factors. **Method:** this study uses qualitative with a quasi method. Data collection techniques are interviews and documentation with seven informants. The data that has been collected is then analyzed using data analysis methods, which consist of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The theoretical basis used is optimization theory. **Results/Findings:** In accordance with the analysis conducted using the siringoringo theory, the optimization of motor vehicle tax revenue using the SIGNAL application is not optimal. This is based on 3 dimensions that have been analyzed by the author, namely the first dimension, the amount of income and taxpayers who use this application is less than 5%, where in financial analysis, the percentage increase is if it reaches a minimum of 5% from the previous year. The second dimension is quite optimal, because the government has carried out various activities to increase revenue and carry out good supervision. The third dimension is not optimal, because the large number of taxpayers do not understand and understand how to transact using the application. **Conclusion:** The results of the study can be concluded that the optimization of motor vehicle tax revenue using the SIGNAL application is not optimal. Based on the 3 dimensions that have been analyzed by the author, namely the first dimension is not optimal, the second dimension is quite optimal and the third dimension is not optimal. Obstacles faced by the government such as taxpayers having difficulty in registering application data so that the government makes efforts by holding socialization to increase public understanding and trust in using the application.

Keywords: Optimization, Motor Vehicle Tax, SIGNAL Application.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jambi tepatnya di Kota Jambi menjadi salah satu pendapatan utama bagi pemerintah, namun penerimaan pajak tersebut fluktuatif dan bahkan mengalami penurunan. Padahal, pemerintah telah memberikan kemudahan melalui penerapan aplikasi SIGNAL. Penelitian ini berfokus pada permasalahan kurang optimalnya penggunaan aplikasi SIGNAL pada pembayaran pajak kendaraan. **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses dalam optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL di Kota Jambi serta upaya didalam mengatasi faktor hambatan dan memanfaatkan faktor pendukung. **Metode:** penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode kuasi. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi dengan tujuh informan. Data-data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Landasan teori yang digunakan yaitu teori optimalisasi. **Hasil/Temuan:** Sesuai dengan analisis yang dilakukan dengan menggunakan teori siringoringo maka optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL belum optimal. Hal ini berdasar pada 3 dimensi yang telah di analisis oleh penulis, yaitu dimensi pertama, jumlah pendapatan serta wajib pajak yang menggunakan aplikasi ini kurang dari 5%, yang dimana secara analisis keuangan, persentase kenaikan yaitu jika mencapai minimal 5% dari tahun sebelumnya. Dimensi kedua sudah cukup optimal, karena pemerintah telah melakukan berbagai aktivitas untuk meningkatkan penerimaan serta melakukan pengawasan dengan baik. Dimensi ketiga belum optimal, karena banyaknya jumlah wajib pajak yang belum memahami serta mengerti cara transaksi menggunakan aplikasi tersebut. **Kesimpulan :** Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL belum optimal. Berdasar pada 3 dimensi yang telah di analisis oleh penulis, yaitu dimensi pertama belum optimal, dimensi kedua sudah cukup optimal serta dimensi ketiga belum optimal. Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah seperti wajib pajak mengalami kesulitan dalam registrasi data aplikasi sehingga pemerintah melakukan upaya dengan mengadakan sosialisasi agar meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. **Kata Kunci:** Optimalisasi, Pajak kendaraan Bermotor, Aplikasi SIGNAL.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang sering disebut *E-Government*, merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pemerintahan serta layanan publik. SPBE di atur dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Ini merupakan sarana bagi pemerintah untuk melakukan transformasi dalam birokrasi yang dapat dimanfaatkan oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah guna mencapai kinerja birokrasi dan layanan publik yang optimal. SPBE, yang juga dikenal sebagai *E-Government*, merupakan salah satu langkah untuk mengurangi biaya, menghemat waktu, dan menghindari praktik korupsi dalam layanan publik. Menurut Yuditra & Adni (2024 : 30). Penerapan SPBE bertujuan untuk membuat proses kerja lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. serta salah satu solusi yang dianggap tepat dan dapat menyelesaikan masalah adalah penerapan layanan berbasis e-government di pemerintah daerah (Younus, 2025).

Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan utama bagi negara untuk membiayai berbagai kebutuhannya (Land, 2024). Pajak sendiri adalah kontribusi yang dibayar oleh masyarakat kepada negara sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan penerapannya bersifat wajib tanpa adanya imbalan langsung. Uang yang terkumpul dari pajak tersebut digunakan oleh negara untuk membiayai kepentingan umum (Mardiasmo, 2016 :3).

Sebagian besar daerah di Indonesia mengandalkan pajak daerah sebagai sumber pendapatan utama, sehingga pemerintah daerah perlu memaksimalkan pemanfaatan pendapatan tersebut, untuk itu pemerintah daerah berusaha mengelola pajak daerah secara efektif dengan mematuhi peraturan, mengatur kegiatan dengan baik, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. (Sinurat et al, 2024 : 963).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dibagi menjadi 5 jenis pajak, yaitu : 1 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), 2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), 3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), 4. Pajak Air Kendaraan (PAP), 5. Pajak Rokok. Dari kelima jenis pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber pendapatan daerah Provinsi Jambi terbesar. Menurut Yuditra & Adni (2024 : 31) Peningkatan jumlah kendaraan terjadi seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk setiap tahunnya, yang menyebabkan kebutuhan akan alat transportasi, seperti kendaraan bermotor, semakin tinggi. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi (BPKPD) terus berupaya mempermudah masyarakat Jambi dalam membayar pajak kendaraan. Salah satunya adalah dengan menghadirkan fitur pembayaran online yang dikembangkan oleh BPKPD Provinsi Jambi bekerjasama dengan Direktorat Lalu Lintas, Jasa Raharja, dan Bank 9 Jambi, seperti aplikasi SIGNAL. Dengan adanya sistem pembayaran online ini, masyarakat tidak perlu datang langsung ke Samsat untuk melakukan pembayaran pajak.

Pada tanggal 21 September 2021, pemerintah meluncurkan aplikasi SIGNAL yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan dapat diakses di perangkat Android maupun iOS. Aplikasi SIGNAL ini diterapkan di Provinsi Jambi baik Kota maupun Kabupaten yang ada, namun penggunaannya hanya berjalan dan aktif di Kota Jambi, sedangkan Kabupaten lain belum menerapkan aplikasi ini dengan baik dan masyarakatnya lebih memilih untuk membayar pajak secara langsung, maka dari itu penelitian ini lebih terfokus pada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi.

Penerapan aplikasi SIGNAL dimulai pada akhir tahun 2021 hingga saat ini, namun penggunaan aplikasi ini masih dinilai kurang maksimal. Hal ini terlihat dari data pada tabel

sebelumnya, di mana pada tahun 2022, dengan target sebesar Rp 300.032.559.297,60, capaian realisasi hanya mencapai 6,03 persen. Sayangnya, pada tahun 2023 penerimaan PKB di Kota Jambi tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp 327.416.425.817,00 dengan realisasi sebesar Rp 304.040.160.520,00. Hal ini menunjukkan penurunan penerimaan PKB sebesar Rp 23.376.265.297, atau hanya mencapai 92,86 persen dari target. Dalam hal ini masalah yang dihadapi terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Jambi terletak pada penerimaan pembayaran yang belum optimal, sehingga pendapatan dari PKB masih fluktuatif dan bahkan mengalami penurunan. Padahal, pemerintah telah memberikan kemudahan melalui penerapan aplikasi SIGNAL.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL di Provinsi Jambi Khususnya di Kota Jambi, yang terlihat dari data Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi, data mengenai target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Jambi dari tahun 2019 hingga 2021 menunjukkan bahwa sebelum penerapan aplikasi SIGNAL, penerimaan PKB selalu melebihi target yang telah ditetapkan. Bahkan, pada tahun 2020 saat pandemi Covid-19 melanda, meskipun pemerintah menurunkan target penerimaan, realisasi yang tercapai tetap melebihi target yang ditentukan.

Penerapan aplikasi SIGNAL dimulai pada akhir tahun 2021 hingga saat ini, namun penggunaan aplikasi ini masih dinilai kurang maksimal. Hal ini terlihat dari data tersebut dimana pada tahun 2022, dengan target sebesar Rp 300.032.559.297,60, capaian realisasi hanya mencapai 6,03 persen. Sayangnya, pada tahun 2023 penerimaan PKB di Kota Jambi tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, yaitu sebesar Rp 327.416.425.817,00 dengan realisasi sebesar Rp 304.040.160.520,00. Hal ini menunjukkan penurunan penerimaan PKB sebesar Rp 23.376.265.297, atau hanya mencapai 92,86 persen dari target. Serta Dalam pelaksanaan aplikasi ini ditemukan adanya hambatan yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja dari aplikasi SIGNAL.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Mochammad Rizky Maulana dan Salvia Salsabila Putri (2024) yang berjudul “Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Penerimaan Beban Administrasi PKB Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah telah berusaha meningkatkan pencapaian pajak dengan menciptakan sistem digital yang memudahkan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, upaya tersebut belum sepenuhnya optimal. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada kenyataan bahwa realisasi pajak masih jauh dari target yang ditetapkan. Penelitian yang dilakukan Shivanka Devaranti, H.Ahmad Murodidan Machrunnisa (2023) berjudul “Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL di updt kantor samsat Balaraja Kabupaten Tangerang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembayaran PKB melalui aplikasi SIGNAL sudah berjalan dengan baik dan efektif, memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kapan saja dan di mana saja tanpa mengganggu aktivitas mereka. Fokus dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan PKB melalui aplikasi SIGNAL di UPTD Kantor Samsat Balaraja, Kabupaten Tangerang, yang sebelumnya meneliti kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan aplikasi SIGNAL dalam layanan PKB. Penelitian yang dilakukan Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) dengan judul “Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang”. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa implementasi program aplikasi SIGNAL telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dan keluhan dari masyarakat terkait penggunaannya. Penelitian ini terfokus pada masalah-masalah yang dihadapi dalam penerapan aplikasi SIGNAL yang menyebabkan fluktuasi pada realisasi penerimaan PKB di Kota Padang. Penelitian yang dilakukan oleh Amaliah, Yusriah Sakir, Ahmad Rosandi Lukman, Juwita Pratiwi (2023) berjudul “*Optimization Of Local Tax Revenue: A Case Study Of Local Tax Revenue In The South Sulawesi Province*”. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak memberikan dampak yang positif. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan penggunaan pendekatan kolaboratif dan teknologi untuk meningkatkan kepatuhan pajak, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sementara itu, penelitian yang akan datang akan lebih terfokus pada pengoptimalan penerimaan PKB melalui aplikasi SIGNAL. Penelitian yang dilakukan (Septiawan Septiawan, Ridho Suharto, Sugeng Aminudin, Achmadet al., 2024) berjudul “*Effectiveness Of Motor Vehicle Tax Collection Via Mobile Samsat In An Effort To Improve Original Revenue (Pad) Of Bengkulu Province In The Regional Revenue Management Uptd Of Rejang Lebong Regency Master Of Public Administration*”. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa program mobile samsat telah efektif dalam meningkatkan pendapatan asli daerah, dengan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Di sisi lain, penelitian yang akan datang akan lebih terfokus pada upaya pengoptimalan penerimaan PKB melalui aplikasi SIGNAL.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL di Provinsi Jambi. Perbedaan yang ada antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu terdapat pada lokasi penelitian yang ditetapkan yaitu pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan daerah Provinsi Jambi. Kemudian Metode penelitian yang digunakan berbeda karena penulis memakai Metode kualitatif.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Provinsi Jambi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yakni penelitian yang mengumpulkan data melalui interaksi langsung dengan masyarakat, dengan fokus pada aspek-aspek yang ada di lingkungan yang sedang diteliti (Wasistiono, 2024 : 221). Penelitian kualitatif juga digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman peserta dari sudut pandang subjektif dari informan (Kohno, 2025: 2). Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan jenis penelitian Kuasi Kualitatif atau kualitatif Semu (*quasi qualitative design*). Penggunaan Desain kuasi kualitatif menurut Burhan Bungin (2022:103) disebabkan karena pendekatan kualitatif masih dipengaruhi oleh postpositivism yang kuat dalam penerapannya, postpositivism adalah sebuah paradigma penelitian. Burhan Bungin (2022 : 159) juga menjelaskan bahwa kuasi kualitatif sangat cocok untuk menarasikan sebuah permasalahan dari sumber informasi yang dijelaskan secara deskriptif. Pada penelitian ini juga menggunakan kerangka berpikir induktif yang berarti bahwa data dan fakta dari penelitian ini berasal dari fakta dan data

yang sifatnya khusus lalu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum (Simangunsong, 2017 : 191). Penulis mengumpulkan data melalui data primer dan data sekunder. Data Primer dalam penelitian ini adalah hasil dari wawancara terhadap informan yang berkaitan dengan judul dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini data jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL dan data lain yang mendukung penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini untuk mengetahui lebih dalam mengenai optimalisasi kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL ,maka penulis menggunakan Teori Siringoringo (2008) mengenai tahapan yang perlu dilakukan dalam optimalisasi penerimaan PKB yaitu terdiri dari 3 dimensi : tujuan,alternatif keputusan, dan sumber daya yang membatasi. Adapun penelitian ini diuraikan serta dianalisis setiap data yang diperoleh melalui hasil wawancara yang dilakukan dengan informan serta dokumentasi.

3.1 Tujuan

Dimensi ini terdapat 3 indikator yang penulis gunakan yaitu Kenaikan jumlah penerimaan, Maksimasi jumlah keuntungan pemerintah daerah dan Minimisasi biaya,waktu serta jarak.

a. Kenaikan Jumlah Penerimaan

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi telah berusaha mengupayakan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, salah satunya dengan aplikasi SIGNAL yang diharapkan dapat menambah jumlah penerimaan PKB khususnya di Kota Jambi . Jika dilihat dari segi penggunaannya aplikasi SIGNAL ini sudah cukup baik dari segi fitur dan layanan yang disediakan kepada masyarakat walaupun masih sangat sedikit penggunanya.

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak yang membayar menggunakan aplikasi SIGNAL dan secara keseluruhan

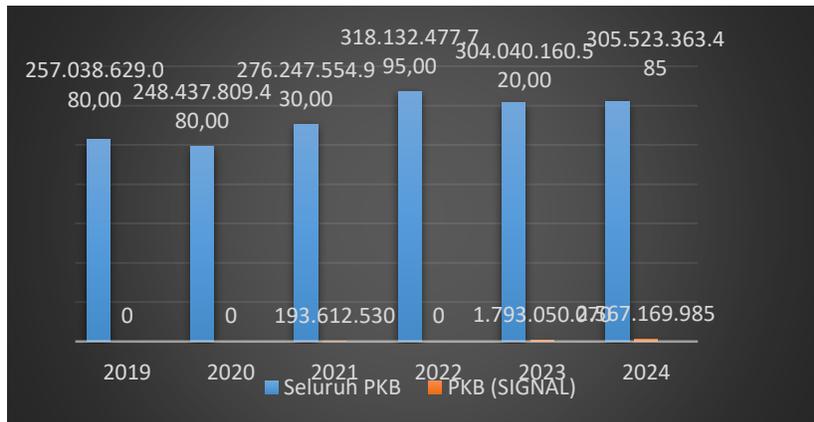
Tahun	Jumlah seluruh WP	Jumlah WP SIGNAL	% WP SIGNAL
2021	361.561	251	0,06%
2022	377.347	-	0%
2023	364.645	2.210	0,6%
2024	362.855	3.225	0,8%

Sumber : Diolah oleh penulis, 2025

Berdasarkan tabel 1 di atas terlihat jumlah Wajib Pajak yang menggunakan aplikasi SIGNAL dengan jumlah wajib pajak keseluruhan sangat berbanding jauh bahkan tidak sampai 1%, walaupun demikian pada tahun 2023-2024 terlihat mengalami peningkatan yang cukup baik, sedangkan pada tahun 2022 aplikasi SIGNAL diberhentikan sementara untuk perbaikan server. Dari sisi pengguna tentu saja aplikasi SIGNAL belum optimal karena masih sedikit wajib pajak

yang tau ataupun menggunakan aplikasi tersebut dan lebih memilih untuk melakukan transaksi secara langsung di gerai SAMSAT.

Sejalan dengan Jumlah Wajib Pajak pada data di atas, maka penerimaan PKB dari aplikasi SIGNAL terlihat tidak memberikan banyak penambahan pada PKB di Kota Jambi, hal ini dapat dilihat juga dari data penerimaan PKB di bawah ini :



Sumber : Diolah penulis,2025

Gambar 1
Jumlah Penerimaan PKB secara keseluruhan dan melalui aplikasi SIGNAL

Damodaran (2012) dalam Investment Valuation menyatakan bahwa pertumbuhan pendapatan yang stabil dalam kisaran 5%-10% sering digunakan dalam valuasi perusahaan dengan risiko moderat. Berdasarkan pendapat dari Damodaran (2012) tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerimaan PKB secara keseluruhan dari tahun 2019- 2024 sudah cukup optimal karena setiap tahunnya mengalami peningkatan, walaupun di tahun 2023 mengalami penurunan tetapi hal tersebut bukan di pengaruhi oleh penerimaan PKB melalui aplikasi SIGNAL melainkan karena kembalinya di berlakukannya peraturan PPNBM (Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah) pada pembelian kendaraan yang pada tahun sebelumnya di hapus sehingga mengakibatkan penurunan penerimaan PKB di tahun tersebut dan pada tahun 2020 disebabkan oleh adanya covid-19 sehingga target PKB yang berikan oleh pemerintah daerah di turunkan.

Sedangkan penerimaan PKB menggunakan aplikasi SIGNAL dilihat dari pertumbuhannya pada tahun 2024 cukup baik karena meningkat lebih dari 5% dari tahun 2023, berbeda dengan jumlah penerimaan yang di berikan melalui aplikasi SIGNAL dapat disimpulkan masih jauh dari optimal karena hanya menyumbangkan lebih kurang 0,8% dari total keseluruhan PKB di Kota Jambi.

b. Maksimasi Jumlah Keuntungan Daerah

Maksimasi keuntungan daerah dalam konteks pajak kendaraan bermotor merujuk pada upaya pemerintah daerah untuk memaksimalkan penerimaan atau pendapatan dari pajak kendaraan bermotor yang dikenakan kepada pemilik kendaraan. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi berupaya untuk memaksimalkan jumlah pendapatan daerah terutama dari pajak kendaran bermotor melalui aplikasi SIGNAL dengan harapan masyarakat yang berada di luar daerah tetap bisa membayar kendaraannya melalui jarak jauh. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penerimaan PKB di Kota Jambi dalam 5 tahun terakhir rata-rata

telah mencapai target, serta penerimaan tersebut memberikan keuntungan yang signifikan bagi pemerintah daerah, walaupun penerimaan tersebut lebih banyak di dapat secara manual di banding menggunakan aplikasi SIGNAL. Pemerintah Kota Jambi perlu meningkatkan strategi dengan mengidentifikasi hambatan yang di temui oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi SIGNAL untuk memaksimalkan penerimaan PKB.

c. Minimisasi Biaya, Waktu serta Jarak

Minimisasi biaya, waktu, dan jarak dalam penggunaan aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor merujuk pada upaya untuk mengurangi tiga faktor tersebut yang biasa menjadi kendala dalam proses pembayaran pajak secara manual. Dengan menggunakan aplikasi seperti SIGNAL yang merupakan aplikasi berbasis teknologi, pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis bahwa aplikasi SIGNAL ini sudah sangat optimal untuk digunakan, dengan tersedianya fitur-fitur yang membantu masyarakat, terkhusus untuk mengurangi biaya, efisiensi waktu serta membayar tanpa batasan lokasi ataupun waktu. Serta cara transaksi yang dapat digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor baik menggunakan berbagai jenis bank serta *E-commerce* seperti shopee, gopay, dana dan lainnya. Selanjutnya di lengkapi juga dengan fitur yang dapat memberitahukan secara langsung total tagihan yang perlu kita bayarkan dengan rinci, setelah kita bayarkan maka akan di beri pilihan apakah dokumen TBPKP ingin di kirim ke alamat rumah atau di ambil sendiri.

3.2 Alternatif Keputusan

Menurut Siringoringo (2005), Alternatif keputusan merujuk pada berbagai pilihan atau opsi yang dapat diambil oleh pengambil keputusan dalam suatu situasi tertentu. Dimensi ini terdapat 3 indikator yang penulis gunakan yaitu Identifikasi Masalah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Aktivitas Untuk Mencapai Tujuan dan Pengawasan.

a. Identifikasi Masalah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam meningkatkan penerimaan PKB maka perlu proses untuk memahami hambatan atau tantangan C.yang dihadapi dalam pengumpulan pajak ini, agar dapat menemukan solusi yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah dapat merancang kebijakan atau solusi yang lebih tepat guna untuk mengatasi hambatan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa BPKPD Provinsi Jambi masih menghadapi tantangan atau hambatan dalam menjalankan proses penerimaan pajak kendaraan bermotor secara optimal. Salah satu indikasi dari hal ini adalah masyarakat yang tidak mau untuk mengurus masalah administrasi kepemilikan kendaraan bermotor yang belum berpindah tangan serta penyuluhan yang dilakukan oleh pemerintah masih belum bisa di laksanakan dengan baik oleh masyarakat. Meskipun demikian, Pemerintah Provinsi Jambi terus berusaha meningkatkan proses penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan menggunakan aplikasi SIGNAL.

b. Aktivitas Untuk Mencapai Tujuan

Menurut Siringoringo (2005), aktivitas untuk mencapai tujuan merujuk pada serangkaian langkah atau tindakan yang dilakukan secara terencana dan terarah guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa BPKPD Provinsi Jambi telah melakukan banyak aktivitas mulai dari penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat,

edukasi mengenai pentingnya PKB serta mengembangkan aplikasi atau platform online yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PKB secara cepat dan mudah, yaitu dengan menggunakan aplikasi SIGNAL demi meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor agar tercapai secara optimal.

c. Pengawasan

Pengawasan dalam penerimaan PKB adalah proses untuk memastikan bahwa seluruh kewajiban pajak yang berkaitan dengan kendaraan bermotor dipenuhi dengan benar, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku serta untuk memastikan bahwa pemilik kendaraan membayar pajak yang harus mereka bayar, serta memantau dan mengelola penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa pengawasan yang dilakukan oleh BPKPD Provinsi Jambi sudah berjalan cukup optimal terkhusus proses pembayaran pajak yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi seperti aplikasi SIGNAL.

3.3. Sumber Daya Yang Membatasi

Menurut Siringoringo (2005 : 5), Sumber Daya yang Membatasi merujuk pada faktor-faktor tertentu yang membatasi atau menghambat proses pencapaian tujuan dalam suatu organisasi atau sistem, baik itu dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, atau operasional. Dalam hal ini faktor yang membatasi atau menghambat pelaksanaan terkait sistem penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL. Sumber daya ini bisa berupa keterbatasan dalam aspek teknologi, manusia, maupun prosedural yang mempengaruhi efektivitas pengumpulan pajak kendaraan bermotor.

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang dimaksud yaitu seorang wajib pajak mengacu pada peran dan keterbatasan dalam memahami dan menggunakan aplikasi SIGNAL. Penggunaan aplikasi seperti SIGNAL dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang cara bagaimana menggunakan aplikasi tersebut. BPKPD Provinsi Jambi memiliki kendala salah satunya sumber daya manusia dalam segi personil serta kualitas dan kuantitas khususnya yang memahami penggunaan aplikasi SIGNAL. Banyak pengguna, terutama yang lebih tua atau kurang berpendidikan, mungkin merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi atau perangkat digital. Jika mereka tidak tahu bagaimana cara mengakses aplikasi atau melakukan transaksi, hal ini dapat membatasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa penerimaan PKB menggunakan aplikasi SIGNAL di Kota Jambi dari segi pengetahuan dan pemahaman masyarakat masih belum optimal karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti bagaimana cara transaksi menggunakan aplikasi tersebut .

b. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL mengacu pada sejauh mana aplikasi tersebut dapat diakses, digunakan, dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara optimal dan tanpa hambatan. Aksesibilitas tidak hanya mencakup kemampuan teknis untuk mengakses aplikasi, tetapi juga terkait jaringan untuk mengakses aplikasi tersebut serta dapat digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk mereka yang mungkin memiliki keterbatasan atau kesulitan tertentu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa aksesibilitas dalam penerimaan PKB

menggunakan aplikasi SIGNAL ini sudah cukup optimal, walaupun tentu saja masih ada beberapa wilayah yang mengalami kendala tersebut.

c. Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah dalam Penerimaan PKB menggunakan Aplikasi SIGNAL merujuk pada aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mengatur penggunaan aplikasi berbasis teknologi untuk memfasilitasi pembayaran dan administrasi pajak kendaraan bermotor secara digital. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa peraturan pemerintah untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL ini belum cukup optimal karena masyarakat tidak di haruskan untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam pembayarannya sehingga mereka lebih memilih membayar secara langsung dan tidak mau mengetahui kemudahan yang telah di sediakan oleh pemerintah dengan pembayaran berbasis digital ini.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi seperti SIGNAL merujuk pada seluruh infrastruktur, perangkat, dan sistem yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan dan kelancaran sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui aplikasi. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan bahwa sarana dan prasarana yang telah di sediakan pemerintah cukup optimal, dengan tersedianya sarana seperti komputer atau server yang digunakan untuk memantau dan mengawasi setiap transaksi tersebut.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa optimalisasi penerimaan PKB menggunakan aplikasi SIGNAL dalam hal ini terkait kenaikan jumlah penerimaan dan maksimasi jumlah keuntungan daerah, masih sangat jauh dari optimal karena hanya memberikan jumlah penerimaan PKB kurang dari 1%. Sedangkan aplikasi tersebut telah menyediakan fitur yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran secara online. Pendapat yang sama juga di ulas oleh penelitian dari M.Harry Yuditra & Dita Fisdian (2024) yang menyatakan pembayaran pajak dengan program SIGNAL belum berjalan dengan baik dikarenakan wajib pajak belum mengetahui sepenuhnya mengenai program SIGNAL yang dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran.

Selanjutnya aksesibilitas dalam penerimaan PKB menggunakan aplikasi SIGNAL ini sudah cukup optimal, walaupun tentu saja masih ada beberapa wilayah yang mengalami kendala tersebut. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) yang menyatakan permasalahan jaringan ini justru sangat mengganggu masyarakat dalam menggunakan aplikasi online khususnya aplikasi SIGNAL untuk membayar PKB.

BPKPD Provinsi Jambi masih menghadapi tantangan atau hambatan dalam menjalankan proses penerimaan pajak kendaraan bermotor secara optimal. Salah satu indikasi dari hal ini adalah masyarakat yang tidak mau untuk mengurus masalah administrasi kepemilikan kendaraan bermotor yang belum berpindah tangan. Meskipun demikian, Pemerintah Provinsi Jambi terus berusaha meningkatkan proses penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan menggunakan aplikasi SIGNAL. Sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Aulia Dewi (2023) bahwa pelaksanaan pembayaran pajak dengan menggunakan aplikasi ini dilaksanakan belum cukup maksimal karena masih banyak hambatan yang didapati serta kurangnya sosialisasi.

IV. KESIMPULAN

Optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL belum optimal. Hal ini berdasar pada tiga dimensi yang telah di analisis oleh penulis, yaitu dimensi pertama untuk memaksimalkan jumlah penerimaan PKB melalui aplikasi belum optimal karena jumlah pendapatan serta wajib pajak yang menggunakan aplikasi ini kurang dari 5%, yang dimana secara analisis keuangan, peningkatan pendapatan diukur berdasarkan persentase kenaikan yaitu jika mencapai minimal 5% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya, dimensi kedua sudah cukup optimal, karena pemerintah telah melakukan berbagai aktivitas untuk meningkatkan penerimaan serta melakukan pengawasan dengan baik. Selanjutnya, dimensi ketiga belum optimal, karena banyaknya jumlah wajib pajak yang belum memahami serta mengerti cara transaksi menggunakan aplikasi tersebut.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang begitu singkat. Waktu yang singkat ini membuat penelitian yang dilakukan terhadap kegiatan optimalisasi penerimaan PKB kurang maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi SIGNAL untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Provinsi Jambi beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, Y. R., & Mubarak, A. (2024). Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Di UPTD Samsat Padang. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/14656>
- Amaliah, Y., Sakir, A. R., & Lukman, J. P. (2023). Optimization Of Local Tax Revenue: A Case Study Of Local Tax Revenue In The South Sulawesi Province. *Oikonomia* : <https://doi.org/10.61942/oikonomia.v1i1.102>
- Aulia, N. (2023). Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik Samsat Lampung (E-Salam) Di Wilayah Kantor Bersama Samsat Metro.
- Burhan, B. (2022). *Post-Qualitative Social Research Methods. Kuantitatif-Kualitatif- Mixed Methods.* Penerbit Kencana.
- Damodaran, A. (2012). *Investment Valuation: Tools and Techniques for Determining the Value of any Asset, University Edition (3 ed.).* John Wiley & Sons, 2012.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Uptd Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Kohno, A., Dahlui, M., Dhamanti, I., Koh, D., Rahman, H. A., & Nakayama, T. (2025). Balancing religious obligations and cultural integration—female foreign Muslims' healthcare experiences in Japan: a qualitative study. *AJOG Global Reports*, 5(2), 100477. <https://doi.org/10.1016/j.xagr.2025.100477>

- Land, P. (2024). Regulation Model for Collecting State Revenue in Registration of Sale and. 2(1), 67–85. <https://doi.org/10.53955/jsderi.v2i1.24>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016* (2018 ed.). ANDI.
- Mochammad Rizky Maulana, S. S. P. K. (2024). Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Penerimaan Beban Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *10*(11), 440–447.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Septiawan, R., Suharto, S., & Aminudin, A. (2024). Effectiveness Of Motor Vehicle Tax Collection Via Mobile Samsat In An Effort To Improve Original Revenue (Pad) Of Bengkulu Province In The Regional Revenue Management Uptd Of Rejang Lebong Regency Master of Public Administration.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*.
- Sinurat, M. (2024). *Ekonomis : Journal of Economics and Business Strategi Optimalisasi Pendapatan Pajak Daerah Untuk Meningkatkan Kemandirian Keuangan (Analisis Di Kota Pekanbaru)*. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1825>
- Siringoringo, H. (2005). *Seri teknik riset operasional pemrograman linear*. Yogyakarta : Graha ilmu, 2005.
- Wasistiono sadu, Ika Sartika, F. R. (2024). *Metode Penelitian Ilmu Pemerintahan (MPIP)*. Bumi Aksara.
- Younus, M., Purnomo, E. P., Nurmandi, A., Mutiarin, D., Manaf, H. A., Mumtaz, F., & Khairunnisa, T. (2025). Analyzing the trend of government support for cloud computing usage in e-government architecture. *Journal of Cloud Computing*, *14*(1). <https://doi.org/10.1186/s13677-025-00735-y>
- Yuditra, M. H., & Adni, D. F. (2024). Evaluasi Program Signal Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/JIM-CA/article/view/15547>