

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

MUHAMMAD SULTAN ZAKY GIBRAN HAMDI

NPP. 32.0765

Asdaf Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Keuangan Publik

Email: sultan1hamdi76@icloud.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Komaedi M.Si

ABSTRACT

(Problem Statement/Background (GAP): The collection of Motor Vehicle Tax (PKB) in South Kalimantan Province faces challenges, including low taxpayer compliance, limited socialization, and inadequate facilities in remote areas. These challenges highlight the need for effective policy implementation and efficient systems to increase Regional Original Income (PAD). **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of the Motor Vehicle Tax (PKB) collection policy and its contribution to increasing Regional Original Income (PAD) in South Kalimantan Province. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach with a case study method. Data were collected through interviews with key informants, documentation, and observation. Edward III's policy implementation theory was used as the basis for analysis, focusing on four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. **Result:** The findings show that the implementation of the PKB collection policy in South Kalimantan is not optimal. The communication between work units is inconsistent, resources such as information systems and technical personnel are limited, and there are no sufficient incentives for policy implementers. However, the local government has made efforts to address these challenges, including digitalizing services, conducting tax amnesty programs, and optimizing regional regulations. Recommendations include improving inter-agency coordination, increasing HR competencies, and providing adequate infrastructure to support the PKB collection process. **Conclusion:** The PKB collection policy has contributed to increasing PAD, but its effectiveness is still hindered by various challenges, including technical issues, limited human resources, and inconsistent communication..

Keywords: Digital Transformation; Motor Vehicle Tax (PKB); Policy Implementation; Public Service Innovation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan menghadapi berbagai tantangan, termasuk rendahnya kepatuhan wajib pajak, kurangnya sosialisasi, dan fasilitas yang tidak memadai di daerah terpencil. Tantangan ini menyoroti pentingnya implementasi kebijakan yang efektif dan sistem yang efisien untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan kontribusinya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan informan kunci,

dokumentasi, dan observasi. Teori implementasi kebijakan Edward III digunakan sebagai dasar analisis, dengan fokus pada empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa MPP telah meningkatkan kualitas pelayanan melalui Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemungutan PKB di Provinsi Kalimantan Selatan belum optimal. Komunikasi antar unit kerja masih tidak konsisten, keterbatasan sumber daya seperti sistem informasi dan tenaga teknis menjadi kendala, dan tidak ada insentif yang cukup bagi pelaksana kebijakan. Meski demikian, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya seperti digitalisasi layanan, program pemutihan pajak, dan optimalisasi peraturan daerah untuk mengatasi hambatan tersebut. **Kesimpulan:** Kebijakan pemungutan PKB telah berkontribusi terhadap peningkatan PAD, namun efektivitasnya masih terkendala oleh berbagai tantangan, termasuk masalah teknis, keterbatasan SDM, dan komunikasi yang tidak konsisten.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Inovasi Pelayanan Publik; Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); Pendapatan Asli Daerah (PAD); Kalimantan Selatan; Transformasi Digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan Otonomi Daerah membawa konsekuensi bagi pemerintah daerah untuk lebih mandiri, baik dari segi pembiayaan maupun dalam menentukan arah pembangunan. Hal ini menjadi persoalan bagi daerah untuk meningkatkan sumber-sumber keuangan yang memadai. Peningkatan PAD merupakan salah satu instrument untuk mengurangi ketergantungan Keuangan Daerah dari Pemerintah Pusat (Lingga Pranata *et al*, 2020). Pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka mendukung pembangunan tersebut, pemerintah daerah memerlukan sumber pendanaan yang kuat, salah satunya melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu komponen utama PAD di Provinsi Kalimantan Selatan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang merupakan pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak dan berada dalam kepemilikan dan/atau penguasaan wajib pajak. (Wardani & Rumiya, 2017)

Namun, meskipun potensi PKB sangat besar, kontribusinya terhadap PAD Provinsi Kalimantan Selatan masih belum optimal. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), realisasi PKB sering kali mengalami fluktuasi dan tidak selalu mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya tantangan yang perlu diatasi, seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, keterbatasan fasilitas pemungutan pajak, serta kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya PKB bagi pembangunan daerah. (Mileani Artin & Marono, 2024)

Selain itu, implementasi kebijakan pemungutan PKB juga dihadapkan pada berbagai kendala teknis, seperti ketidaksesuaian antara kebijakan yang ditetapkan dengan kondisi lapangan, serta kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak di tingkat bawah. Meskipun terdapat upaya dari pemerintah daerah seperti digitalisasi layanan pembayaran pajak dan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, tantangan dalam optimalisasi pemungutan pajak tetap ada, khususnya di daerah-daerah terpencil yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses informasi. (Boyer *et al*, 2022). Akses terbatas di beberapa wilayah tetap menjadi kendala besar dalam memastikan sistem berjalan dengan efektif (Liu *et al*, 2024). Kebijakan pajak pembelian kendaraan memiliki dampak positif terhadap perilaku

pembelian kendaraan, tantangan terbesar tetap terletak pada ketidakpastian dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan perpajakan yang ada. (Ji *et al*, 2022)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan PKB di Provinsi Kalimantan Selatan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kebijakan tersebut dalam meningkatkan PAD. Dengan menganalisis kendala yang ada dan upaya-upaya yang telah dilakukan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Salah satu kesenjangan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah ketidaktercapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Meskipun PKB merupakan salah satu sumber pendapatan utama yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan, data menunjukkan bahwa realisasi PKB sering kali berada di bawah target yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan bahwa kebijakan pemungutan PKB belum sepenuhnya berhasil dalam mengoptimalkan potensi yang ada.

Selain itu, sebelum implementasi kebijakan digitalisasi layanan pajak dan pemutihan pajak kendaraan bermotor, sistem pemungutan pajak di Provinsi Kalimantan Selatan masih bersifat terpisah-pisah antar instansi, tidak efisien, dan sering menimbulkan kendala dalam pelayanan kepada wajib pajak, terutama di daerah terpencil. Meskipun adanya peningkatan jumlah kendaraan yang terdaftar dan upaya pemutihan pajak, hal ini belum dibarengi dengan peningkatan kualitas sistem yang merata, mengingat sistem pembayaran pajak secara daring dan sistem informasi yang digunakan belum sepenuhnya dioptimalkan di semua wilayah.

Kesenjangan lainnya terletak pada rendahnya tingkat pemahaman masyarakat, khususnya di daerah pedesaan, mengenai pentingnya kewajiban pajak kendaraan bermotor dan cara-cara yang lebih mudah untuk memenuhi kewajiban tersebut. Meskipun pemerintah daerah sudah menawarkan berbagai kemudahan dalam sistem pembayaran, seperti layanan pembayaran malam hari dan melalui aplikasi, banyak warga yang masih kesulitan mengakses layanan tersebut, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang efektif, keterbatasan infrastruktur digital, dan rendahnya tingkat literasi digital di beberapa daerah.

Selain itu, meskipun regulasi terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor telah ada dan semakin diperbarui, ada kesenjangan antara semangat integrasi layanan yang diatur dalam kebijakan dengan kenyataan di lapangan, dimana tidak semua proses pembayaran dan verifikasi dapat dilakukan di satu titik. Banyak proses masih harus dikembalikan ke instansi asal untuk verifikasi lebih lanjut, yang mempengaruhi efisiensi pemungutan pajak.

Sebagian besar penelitian terdahulu mengenai PKB lebih banyak menyoroti keberhasilan kebijakan ini di daerah dengan fasilitas lebih baik dan infrastruktur digital yang lebih memadai, seperti di kota-kota besar. Hal ini menciptakan kesenjangan pengetahuan (research gap) tentang bagaimana kebijakan pemungutan PKB dapat diimplementasikan secara efektif di daerah dengan tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya seperti Provinsi Kalimantan Selatan, yang harus menghadapi hambatan teknis, struktural, dan sosial dalam meningkatkan kualitas penerimaan pajak kendaraan bermotor.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor menunjukkan berbagai inovasi dan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah. Widjantie & Anwar (2023) dalam penelitian mereka mengenai pemutihan pajak kendaraan bermotor di Surabaya Selatan menemukan bahwa program ini memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun faktor seperti kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan fiskus masih perlu ditingkatkan untuk mempercepat pemenuhan kewajiban perpajakan. Sementara itu, Faizin (2024) memfokuskan pada penerapan inovasi teknologi melalui mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru yang terbukti meningkatkan efisiensi pembayaran pajak, meskipun mereka mengidentifikasi beberapa kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi tersebut. Penelitian oleh Karlina & Ethika (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Selain itu, Malau *et al* (2021) menekankan pentingnya pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan, meskipun sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku wajib pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putri & Wibawa (2023) implementasi pajak progresif di Denpasar mendapat perhatian karena pajak ini bertujuan mengurangi kemacetan dengan menurunkan daya beli kendaraan pribadi. Namun, meskipun pajak progresif mampu meningkatkan pendapatan daerah, masih ada tantangan terkait dengan kebingungan masyarakat dan ketidaktepatan dalam penerapan pajak untuk kendaraan yang telah berpindah tangan. Terakhir, penelitian oleh Nikmah & Umaimah (2024) mengenai sistem pendaftaran online (e-Form) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Jambi menunjukkan bahwa sistem ini mempercepat proses pembayaran dan mengurangi kesalahan data, meskipun ada kendala terkait dengan pemahaman pengguna terhadap teknologi baru ini. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti teknologi, kesadaran, pelayanan fiskus, dan kebijakan pemutihan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, meskipun tantangan dalam sosialisasi dan pendidikan wajib pajak masih perlu diatasi untuk mencapai hasil yang optimal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki sejumlah kebaruan dan keunikan jika dibandingkan dengan berbagai studi terdahulu yang menyoroti pemungutan pajak kendaraan bermotor. Widjantie & Anwar (2023) menekankan efektivitas program pemutihan pajak di Surabaya Selatan dan bagaimana program tersebut berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian mereka terbatas pada aspek reaksi masyarakat terhadap insentif fiskal dan belum mengulas sisi kelembagaan secara menyeluruh. Sebaliknya, penelitian ini tidak hanya membahas respons masyarakat, tetapi juga mendalami hambatan dalam struktur birokrasi, kelemahan komunikasi antarlembaga, serta minimnya kapabilitas pelaksana kebijakan di Kalimantan Selatan. Fokus terhadap aspek kelembagaan ini menjadi pembeda utama yang memperkaya perspektif analisis.

Jika Faizin (2024) lebih mengedepankan studi atas efektivitas inovasi teknologi seperti SAMSAT Digital Mandiri dan Drive Thru, penelitian ini justru memperlihatkan bahwa

keberhasilan teknologi tidak semata ditentukan oleh keberadaannya, tetapi oleh kesiapan sistem kelembagaan dan literasi digital dari para pelaksana. Hal ini menjadi poin kebaruan karena sebagian besar studi sebelumnya mengasumsikan bahwa masyarakat adalah aktor utama dalam problematika pemungutan pajak, padahal penelitian ini menunjukkan bahwa aktor birokrasi juga menyumbang besar terhadap kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan.

Sementara Karlina & Ethika (2021) serta Malau *et al* (2021) sama-sama menekankan pentingnya pengetahuan wajib pajak dan pelayanan fiskus sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan, penelitian ini mengembangkan arah kajian tersebut dengan memasukkan dimensi koordinasi kelembagaan dan komunikasi kebijakan. Di Kalimantan Selatan, tidak hanya pelayanan fiskus yang bermasalah, tetapi juga kurangnya sinkronisasi antara Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja, serta belum adanya sistem terpadu yang mampu menjembatani tugas dan data antarlembaga. Hal ini memperlihatkan bahwa problematika pemungutan pajak tidak cukup dipahami hanya dari perspektif relasi satu arah antara pemerintah dan masyarakat, tetapi harus dilihat sebagai masalah sistemik yang lebih luas.

Penelitian Putri & Wibawa (2023) berfokus pada implementasi pajak progresif di Denpasar dan bagaimana kebijakan tersebut ditujukan untuk mengurangi kemacetan sekaligus menambah pendapatan daerah. Meskipun inovatif dari sisi tujuan kebijakan, tantangan dalam pelaksanaan justru terletak pada ketidaktepatan dalam pengenaan pajak kendaraan berpindah tangan. Berbeda dari itu, penelitian ini tidak menitikberatkan pada bentuk kebijakan fiskal tertentu (seperti progresif atau pemutihan), melainkan pada bagaimana kebijakan apa pun akan sulit berjalan tanpa adanya integrasi sistem, kejelasan SOP, dan dukungan infrastruktur kelembagaan yang memadai. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas kebijakan sebagai isi, tetapi juga sebagai proses dan konteks implementasi yang kompleks.

Terakhir, studi dari Nikmah & Umainah (2024) yang meneliti efektivitas sistem e-Form di Samsat Jambi menemukan manfaat signifikan dalam hal efisiensi, namun mereka juga mencatat rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi sebagai kendala. Penelitian ini mengambil langkah lebih jauh dengan menunjukkan bahwa masalah tidak hanya ada pada pemahaman masyarakat, tetapi juga pada rendahnya kemampuan dan kesiapan petugas Samsat dalam mengadopsi dan mengoperasikan sistem digital. Bahkan, penelitian ini menemukan bahwa sebagian wilayah di Kalimantan Selatan masih mengalami kendala akses terhadap teknologi dasar seperti koneksi internet yang stabil, sehingga memperkuat argumen bahwa pendekatan top-down dalam digitalisasi tidak bisa diimplementasikan secara seragam di seluruh daerah.

Secara keseluruhan, keunikan utama penelitian ini terletak pada pendekatan yang lebih holistik, dengan tidak hanya memeriksa faktor teknis atau perilaku wajib pajak, melainkan juga memperlihatkan interaksi antara struktur kelembagaan, sumber daya manusia, dan realitas geografis dalam menghambat atau mendukung keberhasilan kebijakan pemungutan PKB. Dengan memilih Kalimantan Selatan sebagai studi kasus—yang jarang disorot dalam penelitian sejenis penelitian ini juga mengisi kesenjangan literatur terkait pelaksanaan kebijakan fiskal di wilayah dengan kapasitas kelembagaan dan infrastruktur yang belum merata. Inilah yang menjadikan penelitian ini tidak hanya relevan secara praktis, tetapi juga berkontribusi penting terhadap pengayaan wacana akademik mengenai implementasi kebijakan fiskal daerah di Indonesia.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan sebagai upaya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak daerah, seperti teknologi yang digunakan, sosialisasi kepada masyarakat, serta koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam pemungutan pajak. Pendekatan ini memberi fleksibilitas kepada peneliti untuk memahami kondisi lapangan secara langsung dan memperoleh data yang lebih kaya mengenai hambatan dan faktor pendukung implementasi kebijakan PKB.

Menurut Rukajat (2018) pendekatan kualitatif efektif untuk mengeksplorasi objek penelitian secara menyeluruh, terutama dalam mengidentifikasi masalah yang tidak dapat diukur melalui metode kuantitatif. Metode ini juga memungkinkan peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menganalisis data secara mendalam, sehingga mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang implementasi kebijakan yang sedang dikaji (Nurdin dan Hartati, 2019). Simangunsong (2017) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan dinamika lapangan, yang penting untuk memahami fenomena yang berkembang selama proses penelitian.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan delapan informan, yang terdiri dari Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan, petugas pemungut pajak, serta beberapa wajib pajak yang mewakili masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Bapenda Provinsi Kalimantan Selatan, yang menjadi pusat pemungutan PKB dan pengelolaan data terkait pajak kendaraan bermotor.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis interaktif menurut Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014) tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan PKB serta untuk memahami dampaknya terhadap peningkatan PAD di Provinsi Kalimantan Selatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan adanya peningkatan pendapatan dari sektor pajak kendaraan. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi agar penerimaan PKB dapat lebih optimal. Pembahasan ini mengulas implementasi kebijakan PKB melalui penerapan teknologi, koordinasi antarinstansi, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan yang telah dilakukan penelitian pada badan tersebut pada tanggal 6 Januari hingga 25 Januari Tahun 2025, maka peneliti akan memaparkan data, informasi, dan wawancara serta permasalahan yang didapatkan peneliti selama pelaksanaan penelitian di lapangan. Data dan informasi dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai instrumen, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama proses penelitian di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang berfokus pada Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah, sub bab ini akan mengkaji implementasi kinerja pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya peningkatan pendapatan daerah di Provinsi Kalimantan Selatan. Analisis penelitian ini menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward (Teori Edward III), yang menekankan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yang meliputi:

3.1. Komunikasi

Teori Implementasi yang dikemukakan oleh Edward III mencakup tiga elemen utama dalam proses komunikasi yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan: transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Komunikasi bukan hanya sekedar penyampaian informasi, tetapi juga alat untuk memastikan bahwa kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1. **Transmisi** dalam konteks kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mengacu pada bagaimana informasi dapat disampaikan dari pihak pemberi kebijakan ke penerima kebijakan dengan akurat dan tepat waktu. Sebuah komunikasi yang efektif akan mempercepat pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan yang lebih efisien. Dalam hal ini, transmisi yang baik antara Bapenda dengan wajib pajak, serta instansi terkait, sangat penting untuk memastikan proses pemungutan pajak berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ada.
2. **Konsistensi** dalam komunikasi mengacu pada pentingnya keselarasan pesan yang disampaikan oleh semua pihak yang terlibat. Pesan yang tidak konsisten akan menyebabkan kebingungan, baik di tingkat manajerial maupun pelaksana di lapangan. Dalam konteks kebijakan PKB, konsistensi ini sangat penting agar setiap instruksi dan prosedur yang diberikan dapat dipahami dengan cara yang sama oleh seluruh pemangku kepentingan.
3. **Kejelasan** dalam komunikasi adalah elemen krusial yang memastikan bahwa informasi yang diberikan tidak hanya sampai, tetapi juga dapat dipahami dengan mudah oleh penerimanya. Kejelasan instruksi dan informasi mengenai prosedur pemungutan pajak akan sangat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pada wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, beliau menegaskan bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan serta antarpegawai sangat penting untuk memastikan kelancaran implementasi kebijakan. Koordinasi yang baik antara Bapenda dengan berbagai instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo), serta wajib pajak, akan meminimalkan hambatan dalam proses pemungutan pajak dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas data penerimaan pajak.

Pemanfaatan teknologi informasi juga merupakan bagian dari komunikasi yang tidak dapat

diabaikan. Sistem SIPD (Sistem Informasi Pemerintahan Daerah) yang digunakan untuk mengelola dan memantau penerimaan pajak kendaraan bermotor membutuhkan komunikasi yang jelas dan efisien, baik antarpegawai di dalam Bapenda maupun dengan instansi lainnya. Selain itu peran Pemerintah daerah dalam merekonstruksi pelayanan dasar public menjadi penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan public. (Defrian *et al*, 2021) Hambatan dalam komunikasi ini bisa berdampak pada ketidakakuratan data yang disampaikan kepada masyarakat, keterlambatan dalam pengolahan data, serta ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan.

3.2. Sumber Daya

Sumber daya dalam konteks kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan manusia, teknologi, dan informasi. Sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena mereka menentukan seberapa efisien dan efektif kebijakan tersebut dapat dijalankan.

1. Staf

Staf atau pegawai adalah elemen kunci dalam implementasi kebijakan apapun. Dalam hal ini, pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan membutuhkan staf yang terlatih dan memiliki kompetensi yang tepat untuk menangani sistem yang telah diimplementasikan, seperti Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Edward III mengemukakan bahwa jumlah staf bukanlah satu-satunya penentu kesuksesan implementasi kebijakan, melainkan kualitas staf yang lebih berperan dalam mengoptimalkan hasil yang ingin dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan dan Pengendalian Pendapatan Daerah, diketahui bahwa meskipun jumlah pegawai di Bapenda cukup besar, masih ada kesenjangan keterampilan di kalangan pegawai dalam mengoperasikan SIPD dan menangani data terkait pajak kendaraan bermotor. Hal ini mengakibatkan sejumlah kesalahan administrasi dan keterlambatan dalam pemrosesan data pajak. Selain itu, perubahan regulasi yang cukup sering juga menjadi tantangan tersendiri bagi pegawai dalam beradaptasi dengan sistem yang terus berubah.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan ini memerlukan peningkatan kualitas pelatihan bagi pegawai yang ada. Pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan teknis mereka, khususnya dalam penggunaan teknologi digital yang baru, akan sangat membantu dalam mengatasi tantangan-tantangan ini. Disarankan juga untuk mengadakan pendampingan atau mentoring dari pegawai senior kepada yang lebih junior, agar proses adaptasi terhadap teknologi dan sistem yang digunakan berjalan lebih lancar.

2. Informasi

Informasi adalah salah satu faktor yang berperan sangat penting dalam setiap kebijakan publik, terutama yang terkait dengan pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Dalam penerapan sistem digital seperti SIPD, keakuratan informasi menjadi sangat penting, karena data yang masuk akan mempengaruhi keputusan fiskal, perencanaan pajak, serta pengelolaan pendapatan daerah secara keseluruhan. Akses terhadap informasi yang lengkap dan tepat waktu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mempercepat proses pemungutan pajak.

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Samsat Kota Banjarbaru, informasi yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor di situs web resmi Bapenda masih terbatas. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa informasi yang ada tidak selalu diperbarui atau kurang lengkap. Padahal, informasi yang akurat dan transparan sangat diperlukan agar masyarakat dapat memahami prosedur pembayaran pajak, tarif pajak, serta jadwal pembayaran yang tepat.

Untuk itu, perbaikan dalam penyajian dan pembaruan informasi menjadi hal yang urgent untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penyuluhan mengenai kepatuhan pajak juga perlu dilakukan secara lebih intensif, baik melalui media sosial, platform digital, ataupun sosialisasi langsung di masyarakat. Dengan adanya informasi yang jelas dan tepat, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah memenuhi kewajibannya dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor.

3.3. Disposisi / Kecenderungan

Disposisi atau kecenderungan adalah sikap atau orientasi dari pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang diterapkan. Disposisi ini mencakup seberapa besar dukungan yang diberikan oleh para pelaksana kebijakan terhadap tujuan dan arah kebijakan yang ditetapkan. Menurut teori Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada adanya dukungan dari para pelaksana kebijakan yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Kecenderungan positif dari pelaksana kebijakan akan mempermudah pelaksanaan kebijakan dan meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan tersebut.

1. Dukungan Pelaksana Kebijakan

Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, meskipun terdapat mutasi pegawai yang cukup sering, hal tersebut tidak menghalangi para pegawai untuk tetap menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan Daerah, mutasi pegawai sering kali mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan tugas dan tanggung jawab baru yang diberikan. Proses adaptasi ini bisa mempengaruhi kecepatan dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan, terutama dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Namun, secara keseluruhan, kebijakan yang diterapkan masih mendapatkan dukungan positif dari pegawai yang bekerja di bawahnya. Para pegawai memahami bahwa kebijakan ini sangat penting untuk meningkatkan pendapatan daerah dan mengurangi praktik maladministrasi yang terjadi dalam sistem pemungutan pajak manual yang sebelumnya ada. Dukungan ini terlihat dari upaya mereka dalam mengikuti pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda, yang bertujuan untuk mengoptimalkan sistem SIPD dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan pajak.

2. Perubahan Positif dalam Sikap Pegawai

Salah satu faktor kunci dalam mendukung implementasi kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah kemauan pegawai untuk beradaptasi dengan sistem yang baru. (Okuyama, *et al* 2025). Meskipun awalnya ada ketidakpastian terkait dengan pengoperasian sistem baru, namun seiring berjalannya waktu, sikap para pegawai semakin positif. Mereka semakin memahami pentingnya teknologi dalam mempercepat pelayanan kepada masyarakat dan memperbaiki kinerja administrasi di Bapenda.

Kecenderungan ini mengarah pada efektivitas kebijakan yang lebih tinggi, karena pegawai semakin termotivasi untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang ada,

meskipun ada beberapa tantangan teknis yang harus dihadapi. Salah satu tantangan utama adalah mutasi pegawai yang sering terjadi, yang menuntut adanya adaptasi terhadap tugas dan fungsi baru.

3.4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di sebuah instansi pemerintahan memegang peranan yang sangat penting dalam kelancaran implementasi kebijakan. Dalam konteks pemungutan pajak kendaraan bermotor, struktur organisasi yang jelas dan terkoordinasi dengan baik sangat diperlukan agar proses pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

1. Pentingnya Struktur Organisasi yang Jelas

Menurut wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan Daerah, struktur organisasi yang terdefinisi dengan baik memungkinkan setiap pegawai di setiap tingkat memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas. Pembagian tugas yang tepat di dalam organisasi pemerintahan sangat berpengaruh pada keberhasilan pelaksanaan kebijakan. SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan juga harus memastikan bahwa setiap pegawai tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Namun, salah satu kendala yang dihadapi adalah sistem feodalisme dalam penempatan pejabat yang kadang masih mempengaruhi efektivitas struktur birokrasi. Penempatan pejabat yang tidak sesuai dengan kompetensi dan keahlian mereka dalam bidangnya bisa memperlambat pengambilan keputusan dan berdampak negatif terhadap pelaksanaan kebijakan pemungutan pajak.

2. Peran Kepala Daerah dalam Struktur Birokrasi

Kebijakan kepala daerah memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap struktur organisasi di Bapenda. Pemilihan pejabat yang tidak mempertimbangkan kompetensi atau latar belakang keahlian yang sesuai dengan kebutuhan di Bapenda akan menghambat kinerja operasional dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, mutasi pegawai yang terjadi akibat rotasi jabatan sering kali menyebabkan perubahan kompetensi yang dibutuhkan di suatu bidang.

Struktur organisasi yang tidak fleksibel dan tidak mempertimbangkan pengalaman kerja dapat menyebabkan kebingungan dalam pembagian tugas dan berpotensi menghambat implementasi kebijakan yang telah ditetapkan. Standar operasional prosedur (SOP) yang ada harus selalu diperbaharui untuk menyesuaikan dengan perubahan dalam struktur organisasi dan tuntutan tugas yang semakin kompleks.

3. Pengaruh Fragmentasi dalam Birokrasi

Fragmentasi dalam birokrasi adalah pembagian wewenang yang terlalu terpisah, yang dapat menghambat kerja sama antar bagian dalam suatu organisasi. Jika setiap bagian dalam Bapenda tidak berkoordinasi dengan baik, hal ini dapat mengurangi efisiensi dan memperpanjang waktu dalam proses administrasi pajak. Oleh karena itu, penting untuk mengoptimalkan koordinasi antar bagian dalam Bapenda untuk meningkatkan kinerja dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor dan mendukung pencapaian target PAD yang lebih baik.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan, yang dilaksanakan dengan bantuan teknologi digital, memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penerapan sistem digital dalam pemungutan pajak berhasil mempercepat proses administrasi, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan keuangan daerah. Namun, meskipun ada kemajuan ini, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan besar, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan untuk sumber daya manusia (SDM), dan masalah teknis dalam sistem yang menghambat pemanfaatan sistem digital secara maksimal.

Temuan ini sejalan dengan Widjantie & Anwar (2023) yang dalam penelitiannya mengenai pemutihan pajak kendaraan bermotor di Surabaya Selatan menemukan bahwa program pemutihan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun mereka juga menekankan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pelayanan fiskus perlu lebih ditingkatkan. Namun, meskipun penelitian ini mendukung temuan tersebut, temuan kami lebih menekankan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kewajiban mereka terhadap pajak kendaraan bermotor justru menjadi hambatan terbesar di Provinsi Kalimantan Selatan, lebih besar daripada sekadar masalah sosialisasi atau kesadaran.

Selain itu, Faizin (2024) memfokuskan pada penerapan mesin SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru yang terbukti meningkatkan efisiensi pembayaran pajak. Meskipun demikian, Faizin mengidentifikasi kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Kami menerima bahwa teknologi ini memberikan dampak positif, tetapi penelitian kami menunjukkan bahwa masalah teknis yang jauh lebih besar terkait dengan sinkronisasi data antar OPD dan kesulitan pegawai dalam mengoperasikan sistem digital yang masih menjadi tantangan terbesar, jauh lebih dominan daripada sekadar masalah pengguna.

Penelitian Karlina & Ethika (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, sementara sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku wajib pajak. Temuan ini diterima dalam penelitian ini, yang juga menekankan pentingnya pendidikan dan sosialisasi kepada masyarakat. Namun, penelitian ini menolak anggapan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh. Kami menemukan bahwa meskipun sanksi telah diterapkan, kurangnya pemahaman tentang cara kerja sistem menyebabkan masyarakat tetap tidak mematuhi kewajiban mereka, dan bahkan sanksi yang diterapkan belum mampu mendorong kepatuhan yang lebih baik.

Selanjutnya, Malau et al. (2021) juga menekankan pentingnya pelayanan fiskus dan pengetahuan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menerima temuan tersebut dan menambahkan bahwa meskipun teknologi digital telah diterapkan, pelayanan fiskus yang lebih baik serta peningkatan edukasi pajak kepada masyarakat sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, penelitian ini menolak bahwa hanya pelayanan fiskus yang menjadi kendala utama. Temuan kami menunjukkan bahwa masalah besar yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan adalah kesulitan dalam implementasi sistem digital dan kurangnya koordinasi antar OPD, yang lebih mempengaruhi pengelolaan data pajak.

Penelitian Putri & Wibawa (2023) mengenai pajak progresif di Denpasar juga menemukan

bahwa meskipun pajak progresif meningkatkan pendapatan daerah, masih ada kebingungan masyarakat dalam penerapannya, terutama pada kendaraan yang telah berpindah tangan. Temuan ini diterima dalam penelitian kami, karena kami juga menemukan masalah yang serupa di Kalimantan Selatan, di mana meskipun penerapan teknologi digital membantu, sinkronisasi data kendaraan yang sudah berpindah tangan tetap menjadi masalah utama dalam memastikan akurasi data pajak kendaraan.

Penelitian Nikmah & Umaimah (2024) mengenai sistem pendaftaran online (e-Form) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Jambi mengungkapkan bahwa meskipun sistem ini mempercepat proses pembayaran pajak dan mengurangi kesalahan data, pemahaman pengguna terhadap teknologi tetap menjadi tantangan besar. Penelitian ini menerima temuan ini, dan kami juga menemukan bahwa kendala teknis yang terkait dengan sinkronisasi data antar OPD di Provinsi Kalimantan Selatan menghambat efektivitas sistem pemungutan pajak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menganalisis penerapan kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Implementasi kebijakan pemungutan PKB di Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan transparansi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Meskipun terdapat beberapa daerah yang masih mengalami kendala teknis dalam pemanfaatan sistem digital, secara umum penerapan sistem pembayaran digital telah berhasil mempercepat proses pembayaran dan pengelolaan data wajib pajak. Namun, tantangan besar masih ada, terutama terkait dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti koneksi internet yang tidak stabil di daerah-daerah terpencil, serta kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang terbatas dalam mengoperasikan sistem digital ini secara optimal. Meskipun teknologi digital seperti SAMSAT Digital Mandiri dan SAMSAT Drive Thru sudah diterapkan untuk menggantikan sistem manual, kendala seperti akses internet yang terbatas dan kurangnya pemahaman teknis di kalangan pegawai dan masyarakat masih menghambat efektivitas penuh dari sistem ini.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan PKB di Provinsi Kalimantan Selatan antara lain pelatihan SDM yang diberikan oleh Bapenda, dukungan infrastruktur dari pemerintah daerah, serta kesadaran dan adaptasi masyarakat dan pegawai terhadap teknologi digital. Meskipun pelatihan telah dilakukan secara rutin, masih ada beberapa pegawai yang kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital secara penuh, terutama di daerah dengan akses teknologi yang terbatas.

Upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan PKB melalui penerapan sistem digital meliputi peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, serta pemantauan dan evaluasi sistem yang dilakukan secara rutin. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses teknologi di daerah-daerah terpencil dan kapasitas SDM yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini menyebabkan optimalisasi penerapan sistem digital untuk pemungutan pajak kendaraan bermotor belum dapat tercapai sepenuhnya. Peningkatan pelatihan SDM, pengembangan infrastruktur, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat sangat

diperlukan agar kebijakan pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat diterapkan secara efektif dan optimal.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan ruang lingkup, yang hanya terfokus pada implementasi kebijakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Kalimantan Selatan. Keterbatasan lainnya adalah kurangnya data tentang perbandingan implementasi kebijakan PKB di daerah dengan akses teknologi yang lebih baik, yang dapat memberikan perspektif yang lebih luas mengenai tantangan yang dihadapi oleh daerah-daerah dengan kondisi serupa..

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work) Penelitian lanjutan sangat diperlukan untuk mengevaluasi penerapan PKB di daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda, khususnya di daerah dengan akses teknologi yang lebih baik. Penelitian komparatif yang melibatkan beberapa daerah di Indonesia dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan pemungutan PKB dan pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Selain itu, penelitian lebih lanjut juga bisa mengeksplorasi pengembangan sistem informasi pengelolaan pajak kendaraan bermotor yang lebih efisien, serta penguatan kapasitas SDM dalam pengelolaan pajak daerah guna mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor serta laporan penerimaan pajak daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Selatan beserta seluruh jajaran, yang telah memberikan izin, dukungan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerjasama dari Bapenda, penelitian ini tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada para informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berharga selama proses pengumpulan data. Terima kasih atas kesediaannya untuk berbagi pengalaman dan wawasan yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih kepada semua yang telah memberikan dukungan, baik dalam bentuk materi, waktu, maupun pemikiran yang sangat berguna untuk penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Boyer, M. M., D'astous, P., & Michaud, P. C. (2022). Tax-Preferred Savings Vehicles: Can Financial Education Improve Asset Location Decisions? *Review of Economics and Statistics*, 104(3), 541–556. https://doi.org/10.1162/rest_a_00973
- Nikmah, N., & Umaimah, U. (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. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4956>
- Faizin, T., & -, H. (2024). Implementasi Efektivitas Layanan Whatsapp Web Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Di Kota Batam. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(1), 252–260. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1099>
- Ji, Q., Wang, C., & Fan, Y. (2022). Environmental and welfare effects of vehicle purchase tax: Evidence from China. *Energy Economics*, 115(May), 106377. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2022.106377>
- Karlina, U. W., & Ethika, M. H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Auditing*, 15(2), 143–154. <https://doi.org/10.37301/jkaa.v15i2.30>
- Lingga Pranata, Muh. Ilham, & Romi Saputra. (2020). STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DARI SEKTOR PAJAK DAERAH (Studi Kasus Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(3), 431-444. <https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.216>
- Liu, Y., Zhang, P., Yu, X., & Tang, G. (2024). The Reform Practice and Enlightenment of Transportation Tax and Fee under the Development Background of Foreign New Energy Vehicles. *CICTP 2024: Resilient, Intelligent, Connected, and Lowcarbon Multimodal Transportation - Proceedings of the 24th COTA International Conference of Transportation Professionals*, (May), 3471–3479. <https://doi.org/10.1061/9780784485484.330>
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Mileani Artin & Marono (2024) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kendal . (2022). *Kompak :Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* , 15(1), 89-98. <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.611>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications
- Nurdin, M., & Hartati, N. (2019). *Pendekatan kualitatif dalam penelitian sosial dan kebijakan*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Okuyama, A., Tsugawa, S., Matsunaga, C., & Managi, S. (2025). Companies adjust tax payments to offset changes in publicly perceived impact on environment, social, and governance factors. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 41599. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-04199-4>
- Putri, N. K. M., & Wibawa, I. G. A. (2023). Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Bagi Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 42–49. <https://doi.org/10.22225/pi.8.1.2023.42-49>
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Simangunsong, F. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wardani & Rumiayatun (2017) PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR, DAN SISTEM SAMSAT DRIVE THRU TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR. <http://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/253>
- Widjantie., & A. Anwar (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.103>

