

# EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA PADANG

Nailatul Fadhilah

NPP. 32.0134

Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email: [32.0134@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.0134@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Eko Budi Lestari, SE, MM

## ABSTRACT

**Problem/GAP:** The high number of motor vehicle tax arrears and fluctuating regional revenue (PAD) in Padang City indicate low taxpayer compliance. A tax amnesty program was implemented to address this issue, but its long-term effectiveness remains in question. **Purpose:** This study aims to evaluate the effectiveness of the motor vehicle tax amnesty program in increasing PAD and to identify implementation challenges and solutions. **Method:** This study uses a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, documentation, and literature review. Data were analyzed using Mahmudi's effectiveness theory. **Results:** The tax amnesty program proved effective in the short term, as shown by increased tax revenue and public participation. However, challenges such as dependency on the program, lack of public outreach, and limited technological utilization persist. **Conclusion:** The tax amnesty program should be complemented by continuous education, law enforcement, and service optimization to achieve sustainable tax compliance and PAD growth. **Keywords:** Effectiveness, Tax Amnesty, Motor Vehicle Tax, Regional Revenue, Padang City

## ABSTRAK

**Permasalahan/GAP:** Tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor dan fluktuasi penerimaan PAD di Kota Padang menunjukkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Program pemutihan pajak diterapkan untuk mengatasi hal ini, namun efektivitas jangka panjangnya masih dipertanyakan. **Tujuan:** Mengevaluasi efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan PAD Kota Padang. **Metode:** Pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis menggunakan teori efektivitas Mahmudi. **Hasil:** Program pemutihan efektif dalam jangka pendek, ditandai peningkatan penerimaan dan partisipasi masyarakat. Namun, tantangan seperti ketergantungan terhadap program, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan teknologi masih ditemukan. **Kesimpulan:** Program pemutihan perlu diimbangi edukasi, penegakan hukum, dan optimalisasi pelayanan agar kepatuhan pajak dan PAD dapat meningkat secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pemutihan Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Asli Daerah, Kota Padang

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak

signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). Aparatur sipil negara (ASN) sebagai bagian dari birokrasi dituntut untuk menunjukkan kinerja tinggi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan akuntabel. ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022). Dalam era desentralisasi dan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk mandiri dalam mengelola keuangan dan pembangunan. Pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), merupakan program ini masih menjadi perdebatan. Meskipun pada periode pelaksanaannya terjadi peningkatan signifikan dalam penerimaan pajak dan partisipasi wajib pajak, kekhawatiran muncul bahwa keberhasilan tersebut hanya bersifat sementara. Ketergantungan masyarakat terhadap program pemutihan yang dilakukan secara berkala justru berpotensi menurunkan kepatuhan jangka panjang, karena wajib pajak cenderung menunda pembayaran dengan harapan akan adanya pemutihan di masa mendatang. Di sisi lain, potensi pendapatan dari denda yang dihapuskan juga menjadi kehilangan bagi kas daerah. Hal ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi dalam pengembangan kompetensi yang dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan kualitas layanan publik (Eaton et al: 2022).

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Evaluasi ini tidak hanya menilai dari aspek peningkatan penerimaan PAD, tetapi juga mencakup dampaknya terhadap kesadaran dan perilaku wajib pajak dalam jangka panjang. Melalui penulisan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai manfaat, kendala, serta implikasi dari pelaksanaan program pemutihan sebagai kebijakan fiskal daerah. Hasil evaluasi ini akan menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih berkelanjutan dan adil dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah masih tingginya tingkat tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Padang meskipun telah dilaksanakan program pemutihan secara berkala. Fenomena ini menunjukkan bahwa kebijakan pemutihan yang sejatinya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak justru belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan budaya kepatuhan jangka panjang. Banyak wajib pajak yang memanfaatkan momen pemutihan untuk melunasi tunggakan, namun setelah program selesai, kepatuhan kembali menurun.

Kesenjangan juga terlihat dari data fluktuasi target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya di Kota Padang. Meskipun program pemutihan mampu meningkatkan penerimaan pada periode tertentu, ketidakstabilan capaian target menunjukkan adanya pola kepatuhan yang belum konsisten. Hal ini diperparah dengan terbatasnya upaya edukasi publik secara berkelanjutan dan rendahnya pemanfaatan teknologi informasi untuk mendorong pembayaran pajak secara mandiri dan tepat waktu.

Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti sisi penerimaan fiskal atau prosedur teknis pelaksanaan pemutihan tanpa secara mendalam mengkaji dampaknya terhadap perubahan perilaku wajib pajak dalam jangka panjang. Padahal, keberhasilan kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh hasil jangka pendek, tetapi juga oleh dampaknya terhadap kesadaran dan tanggung jawab warga negara dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memfokuskan diri pada kesenjangan antara keberhasilan jangka pendek program pemutihan dengan tantangan dalam menciptakan kepatuhan

yang berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas program pemutihan PKB di Kota Padang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan ini mampu memberikan dampak positif tidak hanya terhadap penerimaan PAD, tetapi juga terhadap kesadaran dan perilaku wajib pajak secara menyeluruh.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks efektivitas kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Pungky Martadani dan Diana Hertati pada tahun 2019, berjudul *"Efektivitas Pelaksanaan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangli"*, menunjukkan bahwa strategi pemutihan pajak yang dilaksanakan terbukti efisien dan mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak. Program ini dinilai efektif karena mendapat respons positif dari masyarakat, terutama dalam hal membantu meringankan beban ekonomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan fokus pada evaluasi pelaksanaan program pemutihan. Persamaannya dengan penelitian lain adalah pendekatan kualitatif dan tema umum mengenai kebijakan pemutihan pajak. Namun, fokus utama penelitian ini adalah pada efektivitas pelaksanaan program tersebut dari sisi internal pemerintahan daerah.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Damayanti pada tahun 2018 dengan judul *"Perspektif Wajib Pajak Terhadap Kebijakan Penghapusan Denda Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Situbondo)"*, menyajikan sudut pandang yang berbeda, yakni dari sisi wajib pajak. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun kebijakan penghapusan denda berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah, kebijakan tersebut tidak secara signifikan meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya membayar pajak tepat waktu. Artinya, meskipun masyarakat memanfaatkan kesempatan untuk membayar tunggakan tanpa denda, hal ini belum tentu berdampak jangka panjang pada kesadaran dan kepatuhan mereka. Persamaan dengan penelitian pertama terletak pada pendekatan metodologinya yang juga deskriptif kualitatif, serta objek pembahasan yang sama mengenai kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penulisan, yakni lebih mengarah kepada perspektif dan respon masyarakat terhadap program tersebut.

Kemudian, penelitian oleh Reiga Oktaisy Pristylia (2018) yang berjudul *"Analisis Penerapan Kebijakan Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak"* memperluas pembahasan dengan melihat aspek sosialisasi, prosedur pelaksanaan, kendala dalam penerapan, serta perubahan kesadaran wajib pajak pasca kebijakan pemutihan. Hasilnya menunjukkan bahwa sosialisasi telah dilaksanakan secara merata, dan pelaksanaan berjalan tanpa kendala signifikan. Namun, peningkatan kesadaran wajib pajak hanya terjadi selama masa pemutihan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa efek dari program pemutihan bersifat temporer dan belum mampu membentuk kebiasaan jangka panjang dalam membayar pajak. Perbedaan yang menonjol dari penelitian ini dibandingkan dengan sebelumnya adalah objek studi yang berbeda dan pendekatan lebih rinci terhadap tahapan-tahapan implementasi kebijakan.

Sementara itu, Himmatul Ulya dan Hendra Harmain (2018) dalam penelitiannya yang berjudul *"Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Masalah Mursalah"*, menggabungkan pendekatan

administrasi publik dengan prinsip-prinsip hukum Islam, khususnya masalah mursalah. Fokus penelitian ini adalah pada indikator efektivitas seperti efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan ketepatan pelaksanaan program pemutihan. Hasilnya menunjukkan bahwa program pemutihan berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, kendala tetap ada, seperti keterbatasan waktu karena kesibukan wajib pajak dan masalah ekonomi yang menjadi penghambat pembayaran pajak. Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah pendekatan deskriptif kualitatif dan pembahasan tentang kebijakan pemutihan. Perbedaannya terletak pada pendekatan nilai religius serta fokus indikator efektivitas dalam kerangka teori masalah mursalah.

Terakhir, penelitian oleh Wardhani dan Ekowati (2022) meneliti lebih spesifik pada wilayah DKI Jakarta dalam rentang tahun 2020–2021 dengan judul "*Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sosialisasi Perpajakan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta*". Penelitian ini membahas pemberlakuan kebijakan pemutihan pajak, keringanan bea balik nama kendaraan bermotor, dan peran sosialisasi perpajakan. Meskipun data hasil penulisan tidak diuraikan secara eksplisit dalam ringkasan, namun penelitian ini menegaskan pentingnya strategi komunikasi dan edukasi dalam mendukung keberhasilan program keringanan pajak. Dalam hal ini, dapat dilihat bahwa kebijakan pemutihan tidak cukup hanya dengan insentif fiskal, tetapi perlu dibarengi dengan upaya peningkatan literasi dan kesadaran pajak melalui sosialisasi yang berkelanjutan.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah**

Berbagai penelitian sebelumnya telah memberikan kontribusi signifikan dalam memahami kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dari berbagai sudut pandang, baik dari sisi efektivitas pelaksanaan kebijakan, respon masyarakat, hingga dampaknya terhadap penerimaan pajak daerah. Misalnya, penelitian Pungky Martadani dan Diana Hertati (2019) menunjukkan bahwa strategi pemutihan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak, terutama karena insentif yang diberikan seperti penghapusan denda. Penelitian ini menyoroti pentingnya pelaksanaan yang tepat guna meraih hasil optimal dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, Ayu Damayanti (2018) meneliti persepsi wajib pajak terhadap penghapusan denda dan menemukan bahwa meskipun program ini meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), dampaknya terhadap peningkatan kesadaran membayar pajak tepat waktu masih belum signifikan. Ini menunjukkan adanya celah dalam program pemutihan yang belum menyentuh aspek perilaku jangka panjang dari wajib pajak. Sementara itu, Reiga Oktaisy Pristylia (2018) menemukan bahwa peningkatan kesadaran membayar pajak cenderung hanya terjadi selama masa kebijakan berlangsung, dan setelah itu kembali menurun, meskipun pelaksanaannya berjalan relatif lancar. Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan pemutihan belum mampu menciptakan perubahan perilaku yang berkelanjutan. Penelitian lainnya oleh Himmatul Ulya dan Hendra Harmain (2018) mencoba mengkaji efektivitas program dari sudut pandang masalah mursalah dengan memperhatikan aspek efisiensi, pemerataan, dan daya tanggap. Hasilnya menunjukkan bahwa walaupun ada peningkatan kepatuhan, masih terdapat kendala signifikan seperti keterbatasan waktu pelaksanaan dan hambatan ekonomi yang dialami wajib pajak. Ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa kebijakan pemutihan belum cukup komprehensif dalam menjangkau semua lapisan masyarakat secara berkeadilan.

Di sisi lain, Wardhani dan Ekowati (2022) menambahkan dimensi penting terkait efek

sosialisasi perpajakan dan kebijakan bea balik nama kendaraan terhadap kepatuhan pajak. Mereka menemukan bahwa tingkat kepatuhan cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya intensitas dan kualitas sosialisasi yang dilakukan, menunjukkan bahwa pemahaman yang baik terhadap kebijakan dapat memperkuat efektivitas pelaksanaannya. Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan mengusung pendekatan komprehensif yang tidak hanya mengukur efektivitas pelaksanaan kebijakan pemutihan semata, tetapi juga menganalisis bagaimana kebijakan ini membentuk sikap dan perilaku wajib pajak dalam jangka panjang. Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengevaluasi dampak kebijakan secara holistik terhadap peningkatan penerimaan pajak daerah, dengan mempertimbangkan variabel-variabel penting seperti intensitas sosialisasi, tingkat pemahaman wajib pajak, serta konsistensi mereka dalam melakukan pembayaran setelah program berakhir. Selain itu, penelitian ini memperkenalkan pendekatan longitudinal yang belum banyak dijelajahi dalam studi sebelumnya, yakni menelusuri efek berkelanjutan dari kebijakan pemutihan setelah masa pelaksanaannya selesai. Pendekatan ini menjadi penting karena mampu mengungkap apakah kebijakan yang bersifat temporer tersebut benar-benar mampu menciptakan kesadaran dan kepatuhan jangka panjang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan dan otoritas perpajakan dalam merancang strategi fiskal yang lebih efektif, adil, dan berkelanjutan, yang tidak hanya memberikan insentif sesaat, tetapi juga mendorong perubahan perilaku yang mendalam dan bertahan lama di kalangan wajib pajak.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Pranee Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik.

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik.

Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan. Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Mengidentifikasi dan menganalisis apa saja kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Padang dalam pelaksanaan

program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk menganalisis efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Mengidentifikasi dan menganalisis apa saja kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Padang dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan Konsep Efektivitas (Mahmudi, 2005:92), terdapat 4 dimensi dalam teori ini yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Kolaborasi Antar Instansi
4. Responsivitas

#### **3.1 Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang**

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk kebijakan fiskal daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat yang tersebar di seluruh wilayah termasuk Kota Padang, melaksanakan program ini sebagai respons terhadap rendahnya tingkat pembayaran pajak kendaraan, serta tingginya jumlah kendaraan yang tidak melakukan registrasi ulang.

Di Kota Padang, program pemutihan ini disambut antusias oleh masyarakat, terutama oleh pemilik kendaraan bermotor yang selama ini menunggak pajak. Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah memberikan kebijakan penghapusan denda pajak kendaraan bermotor, serta penghapusan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) untuk kendaraan tangan kedua dan seterusnya. Tujuannya adalah untuk meringankan beban masyarakat sekaligus mendorong mereka agar kembali aktif membayar pajak kendaraannya.

Program ini berlangsung dalam periode tertentu, dan disosialisasikan melalui berbagai saluran seperti media cetak, media elektronik, media sosial, serta penyuluhan langsung di lapangan. Strategi pelaksanaannya juga melibatkan koordinasi antarinstansi seperti Bapenda, Kepolisian (Ditlantas), serta pihak ketiga dalam pelayanan Samsat. Dengan strategi tersebut, program pemutihan tidak hanya mendorong peningkatan pembayaran pajak, tetapi juga memperbarui data kepemilikan kendaraan yang sebelumnya tidak terdata atau sudah mati pajak

bertahun-tahun.

Berikut adalah uraian pencapaian dari program tersebut berdasarkan tiga tingkatan evaluasi: output, outcome, dan impact.

### **1. Pencapaian Output**

Pencapaian output dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang ditandai oleh indikator yang bersifat langsung dan kuantitatif. Salah satu indikator utamanya adalah jumlah kendaraan bermotor yang berhasil diregistrasi ulang dan membayar pokok pajaknya selama masa pemutihan. Dalam laporan dari UPTD Samsat Padang, selama periode pelaksanaan, terjadi peningkatan signifikan dalam transaksi pembayaran pajak, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

Output lain yang tercapai yaitu peningkatan pelayanan di berbagai kanal pembayaran seperti Samsat Induk, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, dan layanan e-Samsat. Peningkatan kapasitas pelayanan ini merupakan respons terhadap tingginya animo masyarakat yang memanfaatkan kebijakan pemutihan. Pemerintah daerah juga mencatat peningkatan penerbitan dokumen-dokumen resmi seperti STNK dan BPKB hasil dari proses balik nama.

Pencapaian lainnya dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang mengakses informasi terkait program melalui media digital dan sosial, menandakan keberhasilan sosialisasi. Kampanye publik ini juga melibatkan media lokal, influencer daerah, hingga banner di titik-titik strategis Kota Padang. Dari aspek administratif, peningkatan aktivitas pencetakan dan pengarsipan dokumen kendaraan menunjukkan adanya lonjakan aktivitas pelayanan publik yang konkret.

### **2. Pencapaian Outcome**

Outcome dari program ini lebih berfokus pada perubahan perilaku dan tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan. Setelah pelaksanaan program pemutihan, terdapat tren peningkatan kesadaran wajib pajak untuk tidak menunda pembayaran pajak. Masyarakat yang sebelumnya enggan membayar karena beban denda yang tinggi, menjadi termotivasi untuk segera melunasi tunggakan.

Efek lainnya adalah mulai munculnya budaya tertib pajak, khususnya di kalangan pemilik kendaraan yang sebelumnya belum memahami pentingnya administrasi kendaraan. Dalam beberapa survei cepat yang dilakukan oleh pihak Samsat, masyarakat merasa terbantu dengan adanya pemutihan karena tidak hanya meringankan beban finansial, tetapi juga memberikan edukasi tentang hak dan kewajiban sebagai pemilik kendaraan.

Program ini juga meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah daerah. Keterlibatan pemerintah dalam memberikan insentif pajak menciptakan persepsi positif, yang dapat menjadi modal sosial penting untuk program-program fiskal lainnya di masa depan. Pemerintah terlihat lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya pascapandemi COVID-19 yang berdampak besar terhadap daya beli masyarakat.

### **3. Pencapaian Impact**

Pencapaian impact adalah hasil jangka panjang yang timbul akibat keberhasilan program. Salah satu dampak besar yang dirasakan adalah meningkatnya PAD Kota Padang yang bersumber dari sektor pajak kendaraan bermotor. Meskipun program ini menghapuskan denda, jumlah pembayaran pokok yang masuk ke kas daerah justru melonjak. Ini membuktikan bahwa dengan pendekatan yang pro-rakyat, pemerintah tetap bisa mendorong optimalisasi penerimaan pajak.

Dampak lainnya adalah tersedianya data kendaraan bermotor yang lebih valid dan terbaru. Banyak kendaraan yang sebelumnya tidak terdaftar aktif kembali tercatat dalam sistem Samsat. Data ini sangat bermanfaat untuk perencanaan pembangunan, pengawasan lalu lintas, hingga kebijakan subsidi atau pengendalian bahan bakar di masa depan.

Secara sosial, dampaknya menciptakan kepercayaan yang lebih kuat dari masyarakat terhadap kebijakan fiskal pemerintah. Program ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya bersifat menuntut, tetapi juga memberikan solusi dan dukungan di saat masyarakat menghadapi kesulitan ekonomi. Hal ini menjadi landasan penting dalam membangun budaya pajak yang inklusif, berkelanjutan, dan berbasis kesadaran, bukan paksaan.

Dari segi ekonomi lokal, peningkatan aktivitas pembayaran pajak berdampak pada sektor lain seperti jasa biro, penjual kendaraan bekas, hingga sektor informal yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan. Semua ini membentuk efek berganda (multiplier effect) terhadap ekonomi mikro di Kota Padang..

### **3.2 Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang**

Meskipun program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang mendapat sambutan positif dari masyarakat, pelaksanaannya tidak lepas dari sejumlah kendala yang cukup signifikan. Kendala-kendala ini berpengaruh terhadap capaian program baik dari segi efektivitas waktu, kualitas pelayanan, hingga tingkat partisipasi masyarakat.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur dan sarana pelayanan publik. Antrean panjang di kantor Samsat sering kali terjadi, terutama pada minggu-minggu awal pelaksanaan program. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan yang tersedia belum sebanding dengan lonjakan jumlah wajib pajak yang datang secara bersamaan. Meskipun sudah ada layanan alternatif seperti Samsat Keliling atau e-Samsat, tidak semua masyarakat Kota Padang memiliki literasi digital dan akses yang memadai untuk memanfaatkannya.

Kendala lainnya berasal dari kurang meratanya informasi mengenai program pemutihan. Masih banyak masyarakat, terutama di daerah pinggiran Kota Padang atau pemilik kendaraan yang berdomisili di luar daerah, yang tidak mengetahui detail ketentuan program. Hal ini mengakibatkan sebagian wajib pajak terlambat memanfaatkan momentum pemutihan atau bahkan tidak menyadari adanya program tersebut.

Dari sisi administratif, sistem database kendaraan bermotor yang belum sepenuhnya terintegrasi menjadi hambatan tersendiri. Beberapa kasus ditemukan ketika data kendaraan tidak sesuai dengan dokumen kepemilikan, menyebabkan proses balik nama dan registrasi menjadi terhambat. Ini juga berkaitan dengan masih banyaknya kendaraan bekas yang belum dibaliknamakan oleh pemilik baru, yang menimbulkan kesulitan dalam proses verifikasi dan pencatatan ulang.

Selain itu, ketidaksiapan sumber daya manusia di Samsat, baik dari segi jumlah pegawai maupun pelatihan teknis, turut memperlambat proses pelayanan. Banyak petugas yang kewalahan menghadapi peningkatan beban kerja, sehingga berdampak pada kualitas dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat.

Dari sisi kebijakan, tidak semua pihak mendukung penuh program pemutihan. Beberapa pihak menilai bahwa penghapusan denda dapat memicu ketidakadilan fiskal, di mana wajib pajak yang selalu tertib justru tidak memperoleh insentif. Hal ini bisa menimbulkan resistensi pada masa depan jika program serupa terus berulang.

Secara keseluruhan, kendala-kendala ini harus menjadi perhatian dalam evaluasi menyeluruh agar program serupa di masa depan bisa lebih terencana dan berdampak optimal.

### **1. Pencapaian Output**

Meskipun dihadapkan pada kendala, program tetap mampu menghasilkan output yang cukup signifikan. Tercatat ribuan kendaraan berhasil menyelesaikan kewajiban pajaknya selama masa pemutihan. Antusiasme masyarakat untuk mendatangi kantor Samsat tetap tinggi, menandakan bahwa secara kuantitatif program dapat menarik perhatian dan partisipasi masyarakat.

Namun, output ini belum maksimal karena ada keterbatasan dalam kapasitas layanan. Banyak masyarakat yang belum terlayani secara optimal akibat antrian panjang dan keterbatasan jam operasional. Selain itu, sejumlah permintaan balik nama tertunda karena kendala verifikasi dokumen.

### **2. Pencapaian Outcome**

Outcome dari program terhambat oleh keterbatasan komunikasi publik dan sistem pelayanan. Sebagian masyarakat yang seharusnya bisa memperoleh manfaat justru gagal mengikuti program karena informasi yang tidak sampai atau proses administratif yang terlalu rumit. Ini berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan keadilan program.

Meski begitu, bagi mereka yang berhasil mengikuti program, ada perubahan perilaku positif, seperti komitmen untuk membayar pajak tepat waktu di tahun berikutnya.

### **3. Pencapaian Impact**

Impact dari kendala ini menciptakan pembelajaran penting bagi pelaksanaan program ke depan. Jika tidak ditangani dengan baik, potensi penerimaan daerah bisa tidak optimal. Lebih jauh, pengalaman negatif masyarakat terhadap layanan bisa menurunkan kepercayaan publik terhadap inisiatif pemerintah.

Namun, program ini tetap membuka peluang untuk memperbaiki sistem pelayanan publik berbasis digital dan mendorong perbaikan regulasi administratif kendaraan. Menanggapi berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah Kota Padang mengambil sejumlah langkah strategis. Upaya ini bertujuan untuk meminimalkan hambatan, mempercepat proses pelayanan, dan menjangkau lebih banyak wajib pajak agar tujuan program tercapai secara maksimal.

Pertama, pemerintah melakukan peningkatan kapasitas layanan Samsat dengan menambah jumlah loket dan jam operasional. Penambahan tenaga pegawai, baik dari ASN maupun tenaga kontrak, dilakukan untuk mempercepat proses administrasi. Selain itu, pemerintah membuka layanan di hari libur sebagai upaya untuk mengakomodasi masyarakat yang tidak bisa mengurus pajak pada hari kerja.

Kedua, sosialisasi diperluas melalui kerja sama dengan berbagai media lokal, tokoh masyarakat, hingga komunitas pengguna kendaraan. Pemerintah menggunakan platform digital, seperti media sosial dan website resmi, untuk menjangkau generasi muda dan warga kota yang aktif secara daring. Selain itu, dilakukan penyuluhan langsung di pasar, terminal, dan titik keramaian lainnya.

Ketiga, untuk meningkatkan kemudahan akses, pemerintah memperkuat layanan digital seperti aplikasi e-Samsat dan QRIS untuk pembayaran. Integrasi data kendaraan secara bertahap juga dilakukan, agar proses validasi dokumen bisa lebih cepat dan akurat. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi menjadi salah satu investasi jangka panjang.

Terakhir, pemerintah menyusun kebijakan insentif yang lebih tepat sasaran, misalnya

dengan memberi diskon tambahan bagi masyarakat yang tertib membayar pajak setiap tahun. Dengan demikian, mereka yang sudah taat pajak tetap merasa dihargai, sehingga tidak terjadi kecemburuan fiskal.

#### 1. Pencapaian Output

Output dari upaya ini terlihat dari peningkatan kecepatan pelayanan, penambahan titik layanan Samsat Keliling, serta bertambahnya jumlah masyarakat yang mendapat akses informasi program. Volume transaksi harian meningkat seiring dengan membaiknya sistem pelayanan.

#### 2. Pencapaian Outcome

Secara outcome, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan meningkat. Banyak yang merasa lebih nyaman mengurus pajak karena pelayanan lebih responsif. Efeknya, tercipta budaya tertib administrasi kendaraan, dan kesadaran membayar pajak semakin tumbuh.

#### 3. Pencapaian Impact

Dampak jangka panjangnya adalah terbentuknya sistem pelayanan publik yang lebih adaptif dan berbasis teknologi. Program ini juga menjadi acuan untuk perbaikan sistem pajak lainnya, serta memperkuat kapasitas pemerintah dalam mengelola data kendaraan bermotor sebagai instrumen perencanaan pembangunan.

### **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menemukan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang cukup efektif dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan partisipasi masyarakat, terutama dalam jangka pendek. Peningkatan tersebut terlihat pada dimensi produktivitas dan kualitas layanan, di mana terjadi lonjakan jumlah kendaraan yang diregistrasi ulang, meningkatnya transaksi pembayaran pajak, dan membaiknya akses pelayanan melalui kanal seperti e-Samsat, Samsat Keliling, dan Drive Thru. Namun, efektivitas jangka panjang program ini masih dipertanyakan karena ketergantungan masyarakat terhadap pemutihan berulang, rendahnya literasi digital, dan kurang meratanya sosialisasi.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Pungky Martadani dan Diana Hertati (2019) yang menunjukkan bahwa program pemutihan pajak dapat meningkatkan partisipasi wajib pajak dan dinilai efisien oleh pemerintah daerah. Namun, fokus penelitian tersebut lebih banyak pada sisi pelaksanaan internal dan belum menyentuh aspek perubahan perilaku jangka panjang, seperti yang diteliti dalam studi ini.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga senada dengan studi Ayu Damayanti (2018) yang mengungkapkan bahwa meskipun kebijakan penghapusan denda berhasil meningkatkan PAD, namun tidak berdampak signifikan terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu setelah program berakhir. Temuan ini memperkuat argumen bahwa insentif fiskal bersifat temporer dan tidak serta-merta menciptakan budaya kepatuhan berkelanjutan.

Dalam konteks sosialisasi dan kesadaran wajib pajak, temuan penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Reiga Oktaisy Pristylia (2018) yang menekankan bahwa peningkatan kesadaran hanya terjadi selama masa program berlangsung. Penelitian ini bahkan melangkah lebih jauh dengan mengidentifikasi bahwa dampak temporer tersebut berasal dari belum optimalnya komunikasi publik dan lemahnya literasi digital masyarakat di daerah pinggiran.

Dari segi pendekatan multidimensi, penelitian ini memperkuat temuan Himmatul Ulya dan Hendra Harmain (2018) yang menggunakan perspektif masalah mursal untuk menilai efektivitas. Meskipun pendekatan berbeda, keduanya sepakat bahwa efektivitas tidak hanya diukur dari jumlah pembayaran pajak, tetapi juga dari efisiensi, pemerataan, daya tanggap, dan ketepatan

pelaksanaan. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kendala seperti keterbatasan SDM, infrastruktur pelayanan, dan hambatan ekonomi menjadi penghalang utama dalam pencapaian efektivitas maksimal.

Akhirnya, penelitian ini menguatkan relevansi temuan Wardhani dan Ekowati (2022) yang menekankan pentingnya sosialisasi perpajakan dalam mendukung keberhasilan program. Penelitian ini menambahkan bahwa ketidakseimbangan akses informasi menyebabkan ketidakmerataan partisipasi masyarakat, dan bahwa penguatan komunikasi publik digital serta kolaborasi dengan tokoh masyarakat sangat penting dalam pelaksanaan program sejenis di masa depan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang berbeda dengan menggabungkan evaluasi kebijakan dari segi output, outcome, dan impact secara menyeluruh, serta menyoroti pentingnya membangun kesadaran jangka panjang melalui pendekatan edukatif dan sistem pelayanan berbasis teknologi. Kebijakan pemutihan, jika tidak diimbangi dengan upaya sistemik, hanya akan menjadi solusi sesaat dan tidak mampu menciptakan budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan di Kota Padang merupakan upaya strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan sekaligus mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dari hasil analisis terhadap output, outcome, dan impact pelaksanaan program ini, dapat disimpulkan bahwa inisiatif ini memberikan kontribusi positif dalam mempercepat pelunasan tunggakan pajak serta memperbarui data kendaraan bermotor secara administratif. Program ini juga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak kendaraan secara tepat waktu. Namun, keberhasilan tersebut tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur pelayanan, sistem informasi yang belum terintegrasi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta hambatan dalam penyampaian informasi secara merata. Pemerintah Kota Padang telah melakukan berbagai langkah antisipatif, termasuk meningkatkan kapasitas layanan, memperluas kanal sosialisasi, serta mengembangkan sistem pembayaran pajak berbasis digital. Dari keseluruhan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kolaborasi antarpemangku kepentingan, penguatan teknologi informasi, serta pendekatan komunikasi publik yang inklusif merupakan kunci keberhasilan program sejenis di masa depan. Dengan pengelolaan yang adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat, program pemutihan dapat menjadi solusi berkelanjutan dalam mengatasi rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yakni di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat sebagai model studi kasus yang dipilih.

**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 Efektivitas Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, A. (2018). Perspektif wajib pajak terhadap kebijakan penghapusan denda pajak kendaraan bermotor (Studi kasus wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Situbondo) (Skripsi, Universitas Jember).
- Eaton, S. E., Stoesz, B. M., Crossman, K., Garwood, K., & McKenzie, A. (2022). Faculty perspectives of academic integrity during COVID-19: A mixed methods study of four Canadian universities. *Canadian Journal of Higher Education*, 52(3), 42–58. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85148644054>
- Fatimah, Y. (2022). Kuantitas dan kualitas kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(1), 59–70. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSDA/article/view/1149>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Martadani, P., & Hertati, D. (2019). Efektivitas pelaksanaan pemutihan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bangli. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(2), 142–150.
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Kencana.
- Pristylia, R. O. (2018). Analisis penerapan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang).
- Ruskarini, D. (2017). *Dasar-dasar metode penelitian kualitatif*. Surabaya: Cakra Ilmu.
- Simangunsong, F. (2017). *Metode penelitian sosial kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ulya, H., & Harmain, H. (2018). Efektivitas program pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perspektif masalah mursal. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(3), 157–164.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>

Wardhani, R. A., & Ekowati, N. (2022). Bea balik nama kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pemilik kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Pajak Indonesia*, 6(2), 92–104.

