

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya

Analysis of Factors Affecting Motor Vehicle Tax Revenue at the Regional Revenue Agency of Surabaya City

Marshanda Bella Ramadhan^{1*}, Rina Dewi²

^{1,2} Prodi Manajemen, Universitas 45 Surabaya, Indonesia

*Penulis korespondensi: bellamarsha31@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 27 September 2025;

Revisi: 11 Oktober 2025;

Diterima: 29 Oktober 2025;

Terbit: 31 Oktober 2025

Keywords: Motor Vehicle Tax; Taxpayers; Surabaya City Regional Revenue Agency; Challenges; Influences.

Abstract: This research aims to find out and study more deeply about the strategies, influences, challenges, and factors faced by the Regional Revenue Agency in the process of collecting and receiving taxes, especially motor vehicle taxes in accordance with the provisions of applicable laws and regulations in Indonesia. In addition, this study also aims to analyze the effectiveness of policies and mechanisms applied in increasing compliance and awareness of the people of Surabaya City as taxpayers who are obedient to their obligations. Through a comprehensive analysis approach, this study is expected to provide a clear picture of internal and external factors that affect the level of motor vehicle tax revenue, including managerial, administrative, and socio-economic conditions of the community. The results of this research are expected to be material for evaluation and consideration for local governments, especially the Surabaya City Regional Revenue Agency, in formulating more effective and efficient strategies to increase motor vehicle tax revenues and encourage the realization of a transparent, accountable, modern, participatory, and sustainable regional tax system.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai strategi, pengaruh, tantangan, serta faktor-faktor yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah dalam proses pemungutan dan penerimaan pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis efektivitas kebijakan dan mekanisme yang diterapkan dalam meningkatkan kepatuhan serta kesadaran masyarakat Kota Surabaya sebagai Wajib Pajak yang taat terhadap kewajibannya. Melalui pendekatan analisis yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor internal dan eksternal yang memengaruhi tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor, termasuk aspek manajerial, administratif, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya, dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan serta mendorong terwujudnya sistem perpajakan daerah yang transparan, akuntabel, modern, partisipatif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pajak Kendaraan Bermotor; Wajib Pajak; Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya; Tantangan; Pengaruh.

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pajak secara umum merupakan salah satu sumber bagi negara untuk melakukan Pembangunan, dengan membayar pajak diharapkan dana tersebut bisa digunakan untuk kepentingan seluruh masyarakat. Pajak ini bersifat memaksa karena hal itu sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, jika warga negara tidak ada yang membayar pajak maka pembangunan negara dan infrastruktur negara tersebut bisa terhambat.

Pajak daerah merupakan pajak yang diadministrasikan oleh pemerintah daerah, baik tingkat provinsi maupun kabupaten. Menurut Mardiasmo (2019), pajak daerah merupakan kontribusi wajib bagi orang pribadi maupun badan kepada daerah yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rayat. Pajak daerah dibayar oleh pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah.

Bapenda Kota Surabaya merupakan instansi dibawah pemerintah daerah yang bertugas mengelola pendapatan daerah dan memiliki peranan yang sangat strategis dalam meningkatkan kemampuan keuangan daerah. Hasil pengelolaan tersebut akan digunakan untuk keperluan daerah dengan tujuan meningkatkan kemakmuran rakyat di daerah khususnya Kota Surabaya. Salah satu sumber pendapatan daerah yang dikelola oleh Bapenda Surabaya meliputi pembayaran pajak kendaraan, pajak bumi dan bangunan dan pajak reklame. Dalam kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini, peneliti selaku mahasiswa peserta magang atau KKL akan berfokus melakukan observasi terhadap pelaksanaan penerimaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Bapenda Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTPPD) Surabaya Selatan, serta membantu berbagai pekerjaan yang ada dengan tujuan mendapatkan gambaran dalam dunia kerja di bidang manajemen strategi.

Menurut Badan Pusat Statistik 2023, kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Surabaya mencapai 3.683.873 unit. Jumlah tersebut meliputi : a). Jumlah kendaraan bermotor (mobil penumpang) 563.787 unit; b). Jumlah kendaraan bermotor (bus) 3.672 unit; c). Jumlah kendaraan bermotor (truk) 173.774 unit; d). Jumlah kendaraan bermotor (sepeda motor) 2.942.640 unit.

Menurut Badan Pusat Statistik 2024, kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Surabaya mencapai 3.806.238 unit. Jumlah tersebut meliputi : a). Jumlah kendaraan bermotor (mobil penumpang) 588.333 unit; b). Jumlah kendaraan bermotor (bus) 4.033 unit; c). Jumlah kendaraan bermotor (truk) 179.118 unit; d). Jumlah kendaraan bermotor (sepeda motor) 3.034.754 unit.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Surabaya pada tahun 2024 mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun 2023, namun penerimaan pajak kendaraan bermotor di tahun 2024 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2023.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Surabaya berdasarkan data dari kantor Badan Pendapatan Daerah UPTPPD Surabaya Selatan yang mana peneliti mengambil sampling di bulan April 2023 sebesar 43,12%, dari target sebesar 402.800.000.000 terealisasi sebesar 173.679.631.600, sedangkan kepatuhan wajib pajak pada bulan April 2024 sebesar 32,33%, dari target sebesar 426.837.000.000 terealisasi sebesar 138.015.607.358. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa terjadi penurunan persentase target pajak kendaraan bermotor di tahun 2024. Dalam hal ini terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak Surabaya Selatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor bulan April 2024.

Saya selaku peneliti ingin mengetahui lebih dalam lagi mengenai strategi, pengaruh, tantangan dan faktor-faktor apa saja yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

Tujuan Studi Lapangan

Mengetahui strategi peningkatan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya UPTPPD Surabaya Selatan.

Mengetahui pengaruh, tantangan dan faktor-faktor yang menghambat strategi peningkatan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya di UPTPPD Surabaya Selatan.

Mengetahui strategi peningkatan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya di UPTPPD Surabaya Selatan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, (2020) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (bersifat memaksa) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan umum perundang-undangan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Unsur-unsur pajak yakni :

Iuran rakyat pada negara, negara memiliki hak istimewa untuk mengumpulkan biaya, komitmen adalah sebagai uang tunai, bukan barang

Berlandaskan undang-undang, pajak/iuran wajib dipungut berlandaskan ataupun melalui kekuatan dari peraturan serta pedoman pelaksanaannya

Dimanfaatkan untuk mendanai rumah tangga, menjadi konsumsi khusus yang bermanfaat bagi daerah setempat

Berdasarkan penjelasan pengertian tersebut, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya ciri-ciri pajak yakni : a). Kontribusi/pungutan wajib dari seluruh rakyat pada negara; b). Tidak ada imbalan; c). Dipungut oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah; d). Bersifat memaksa; e). Pajak bisa dilakukan sebagai alat untuk menggapai suatu tujuan dari pemerintah dan juga kepentingan masyarakat; f). Pajak bisa dipungut dengan cara langsung ataupun tidak langsung.

Fungsi Pajak

Mardiasmo (2019), fungsi pajak dibagi menjadi 3 yaitu :

Fungsi anggaran

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

Fungsi mengatur

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

The research model or framework is intended to further clarify the essence of the discussion of previous research results and the theoretical basis used in the research, including the relationship between influential variable (Dewi, Rina, Zuhro, Diana, et al. 2024:142-160). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14). Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengupulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis(Kumala Dewi, Indri et all, 2022 : 29). The Research model or framework is intended to further clarify the essence of the

discussion of previous research result and the theoretical basis in the research, including the relationship between influential variables. (Enny Istanti, et al. 2024 : 150). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi,et al., 2023 ; 970)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) yang telah peneliti lakukan selama satu bulan pada periode April 2025, dipaparkan berapa pembahasan yang merupakan hasil analisis masalah terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

Kegiatan Umum Perusahaan/Instansi Bapenda Surabaya

Secara umum kegiatan yang dilakukan di badan pendapatan daerah surabaya antara lain memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Surabaya dalam membayar pajak yaitu pajak bumi dan bangunan, pajak kendaraan bermotor, dan pajak barang mewah dengan fasilitas dan jasa untuk memudahkan masyarakat masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak dan meningkatkan pendapatan daerah, berikut fasilitas dan jasa yang diberikan Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya :

Pelayanan Pajak Online

Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya menyediakan sistem pembayaran pajak online untuk memudahkan masyarakat membayar pajak tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pembayaran Pajak di Loker (Offline)

Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak langsung di loket pembayaran yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

Informasi dan Konsultasi Pajak

Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya memberikan informasi dan konsultasi terkait pajak daerah, termasuk jenis pajak, tarif, dan prosedur pembayaran.

Pengajuan Keberatan dan Banding

Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya memfasilitasi proses pengajuan keberatan dan banding terkait dengan pajak daerah.

Fasilitas dan jasa yang diberikan oleh Bapenda Surabaya dapat berbeda-beda tergantung pada kebijakan dan program yang sedang dijalankan. Untuk informasi lebih lanjut, dapat mengunjungi situs web resmi Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya atau menghubungi langsung kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya.

UPTPPD Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur

Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur memiliki beberapa unit atau yang disebut UPTPPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah). UPTPPD adalah unit pelaksana teknis yang berada di bawah Bapenda Jawa Timur dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan pajak daerah kepada masyarakat termasuk pendaftaran wajib pajak, perhitungan dan pembayaran pajak, penagihan pajak, dan pelayanan informasi pajak. UPTPPD berperan sebagai “*frontline*” dalam pelayanan pajak daerah, sedangkan Bapenda Jawa Timur berperan sebagai lembaga pengelola pendapatan daerah yang lebih strategis, dengan demikian UPTPPD membantu Bapenda Jawa Timur di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat.

Dalam hal ini peneliti melakukan Kuliah Kerja Lapangan di UPTPPD Surabaya Selatan yang terletak di Jl. Kertomenanggal II (A. Yani No. 309) Surabaya., Jawa Timur 60234, untuk memperoleh pengalaman langsung tentang pengelolaan pajak daerah dan pelayanan kepada masyarakat.

Pada pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan berlangsung, Peneliti ditempatkan di bagian Sub Bag Tata Usaha bertanggung jawab : a). Mengentry/Mengelola data milik WP; b). Menerbitkan surat/data tagihan pajak terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB); c). Rekap Berkas dan Arsip data yang sudah di entry; d). Pengecekan Status Kendaraan Bermotor milik WP.

Peneliti mendapatkan bimbingan dan pengarahan dari Ibu Galuh Astriwulan selaku kepala Sub Bagian Tata Usaha serta saya didampingi dengan Ibu Tri selaku mentor saya.

Beliau menjelaskan tentang kegiatan yang dilakukan di UPT tersebut pada bagian Tata Usaha yaitu :

Menerbitkan surat tagihan pajak terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB). Ada 4 surat yaitu SPSO (Surat Pendapatan Subjek dan Objek), NPP (Nota Perhitungan Pajak), NTP (Nota Tagihan Pajak), dan yang terakhir NTP Cetak Ulang.

Mengentry data-data milik wajib pajak yang dimana terdapat 4 data yaitu SPSO (Surat Pendapatan Subjek dan Objek) pajak kendaraan bermotor, NPP (Nota Perhitungan Pajak) kendaraan bermotor, dan yang terakhir yaitu NTP (Nota Tagihan Pajak) kendaraan bermotor, NTP Cetak Ulang.

Data yang sudah di entry di rekap ke berkas yang sudah di sediakan di wilayah masing-masing

Mengecek status kendaraan bermotor milik WP bahwa kendaraan tersebut masih dimiliki atau lapor jual dan ada juga yang alamat WP nya tidak jelas.

Hambatan Dalam Pemungutan Pajak Daerah di UPTPPD Surabaya Selatan

Pemungutan pajak terkadang mengalami hambatan yaitu wajib pajak yang tidak melakukan tanggung jawab membayar pajak dengan baik, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat wajib pajak dalam membayar pajak antara lain:

Faktor Internal

Kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia di badan pendapatan daerah kota Surabaya dalam memberikan sistem informasi dan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan pajak daerah.

Faktor Eksternal

Kondisi Ekonomi, Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap niat wajib pajak dalam membayar pajak yaitu tergantung kondisi ekonomi dan keuangan, faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak karena jika ekonomi dan pemasukan nya sangat minim maka wajib pajak tersebut sulit untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sebaliknya jika kondisi keuangan nya sangat stabil maka wajib pajak pasti mampu dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) diatur dalam peraturan perundang-undangan UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan akan diberikan sanksi tegas berupa denda bila melanggar, sanksi tersebut juga mempengaruhi penerimaan pajak daerah. Sanksi pajak yang tegas dan adil dapat meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak pemahaman dan kesadaran wajib pajak akan manfaatnya untuk masyarakat.

Faktor Teknis

Efektifitas dan efisiensi sistem pemungutan pajak yang bisa dilakukan secara online maupun offline serta penggunaan teknologi informasi yang memadai seperti informasi pajak dapat meningkatkan efisiensi dalam pembayaran pajak.

Proses pembayaran pajak yang mudah dan cepat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik diketahui bahwa jumlah pemilik kendaraan bermotor di Surabaya pada tahun 2024 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, sedangkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di tahun 2024 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2023. Hal ini sangat bertolak belakang karena kenaikan jumlah kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Penurunan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTPPD Surabaya Selatan mestinya terjadi karena beberapa aspek, bisa karena kondisi perekonomian yang menurun di Kota Surabaya. Akan tetapi bila dilihat berdasarkan data BPS tahun 2023 pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya mencapai 5,70% dan pada tahun 2024 mengalami percepatan menjadi 5,76% yang berarti daya beli masyarakat mengalami kenaikan yang sebanding dengan kenaikan jumlah pemilik kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Kemudian bila melihat angka pengangguran, di tahun 2023 menurut BPS jumlah pengangguran di Kota Surabaya pada tahun 2023 sebesar 6,76% sedangkan di tahun 2024 turun menjadi 4,91%, yang berarti angka pengangguran mengalami penurunan. Hal ini berarti bukan kondisi ekonomi yang menyebabkan pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan.

Kemampuan sumber daya manusia di Bapenda UPTPPD Surabaya Selatan dalam memberikan sistem informasi dan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga sangat efektif, dengan memberikan informasi dengan cara penerbitan Surat Pendataan Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor, Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor, Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor, dan Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor cetak ulang. Hal ini dilakukannya setiap hari oleh UPTPPD Surabaya Selatan guna mengingatkan WP dalam membayar pajak jika WP tetap tidak membayar pajak maka UPTPPD Surabaya Selatan akan melakukan kegiatan Dinas Luar (DL) dan Operasi Gabungan (Orgab).

UPTPPD Surabaya Selatan juga menyediakan berbagai fasilitas yang sangat nyaman untuk WP yang membayar pajak secara offline, berbagai macam fasilitas diantaranya AC menjadikan ruang tunggu yang dingin dan nyaman, Mesin Kopi, Freezer Ice Cream, Freezer Frozen Food, dan Kursi yang empuk dan nyaman, semua fasilitas itu demi kenyamanan WP dalam membayar pajak. Jika WP terkendala untuk keluar rumah maka pembayaran pajak bisa dilakukan secara online melalui marketplace dan e-wallet.

Berikut beberapa marketplace yang bisa membantu WP dalam membayar pajak : a). Indomaret; b). Alfamart; c). Alfamidi; d). Tokopedia; e). Percepatan & Perluasan; f). Digitalisasi Daerah; g). Link Aja!; h). Pos Indonesia; i). Samsat Digital Indonesia & e-Samsat Jatim.

Hal ini berarti bukan Faktor Internal dan Faktor Teknis yang membuat WP tidak patuh dalam membayar pajak karena sumber daya manusia dan teknologi informasi yang dilakukan oleh Bapenda UPTPPD Surabaya Selatan sudah sangat efektif dan efisien untuk masyarakat. Faktor utama yang menyebabkan penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah kurangnya kepatuhan wajib pajak yang kurang menyadari tanggung jawab

terhadap kewajiban membayar pajak, sehingga diperlukan sanksi dan manajemen strategi UPTPPD Surabaya Selatan dalam mengingatkan Wajib Pajak, serta bila tidak ada tanggapan maka dilakukan kegiatan Dinas Luar (DL) dan Operasi Gabungan (Orgab) kepada warga Surabaya Selatan dalam menghimpun pajak secara maksimal.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63). *The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions* (Diana Zuhro et al. 2024 : 98). *In a competitive bussiness environment, credit marketing strategies play an important role in customer acquisition and retention.* (Mahjudin, et. al. 2025 : 2659 - 2672). Pendekatan penelitian ini adalah keseluruhan proses pemikiran dari penentuan secara luas dari hal-hal yang akan diteliti agar tercapai sebaik-baiknya. (Sutopo, et. al. 2021 : 83 - 92). Promosi yang dilakukan dengan memberikan pengetahuan konsumen terhadap kualitas produk perusahaan sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan jasa penyewanya. (Firdaus, Fikri, et al. 2021 : 76 - 82).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil dari Kuliah Kerja Lapangan yang telah saya lakukan di Bapenda UPTPPD Surabaya Selatan terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pemungutan pajak. Faktor utama yang menghambat pemungutan pajak adalah :

Kurangnya Kesadaran dan Ketaatan Wajib Pajak, kurangnya kesadaran dan ketaatan wajib pajak menjadi faktor utama, banyak wajib pajak yang belum memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga mereka tidak patuh dalam membayar pajak.

Faktor Ekonomi dan Faktor Teknis tidak menjadi faktor penghambat utama dalam pemungutan pajak di UPTPPD Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan data BPS tahun 2023 pertumbuhan ekonomi di Kota Surabaya mencapai 5,70% dan pada tahun 2024 mengalami percepatan menjadi 5,76% yang berarti daya beli masyarakat mengalami

kenaikan yang sebanding dengan kenaikan jumlah pemilik kendaraan bermotor di Kota Surabaya. dan UPTPPD Surabaya Selatan telah memiliki Sumber Daya Manusia yang kompeten dan sistem yang memadai untuk mengelola pemungutan pajak kendaraan bermotor, dengan demikian peningkatan kesadaran dan ketaatan wajib pajak menjadi faktor utama untuk meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di UPTPPD Surabaya Selatan.

UPTPPD Surabaya Selatan melakukan strategi untuk meningkatkan pendapatan hasil pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan melakukan beberapa cara, yaitu

DL (Dinas Luar) bagi karyawan UPTPPD Surabaya Selatan, Melakukan kegiatan Dinas Luar dapat meningkatkan kesadaran dan ketaatan wajib pajak, kegiatan ini berupa sosialisasi, edukasi, dan promosi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

ORGAB (Operasi Gabungan), Dalam kegiatan Operasi Gabungan ini dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama antara wajib pajak dengan instansi terkait yaitu karyawan di UPTPPD Surabaya Selatan dan pihak kepolisian setempat serta mahasiswa peserta magang. Organisasi Gabungan ini dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Saran

Langkah Pertama

Bapenda UPTPPD Surabaya Selatan harus lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberi peringatan secara keras dan pemantauan secara terus-menerus untuk mengetahui efektivitas strategi peningkatan pemungutan pajak yang telah dilakukan. Hal ini dapat meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Langkah Kedua

Harus sering melakukan DL dan ORGAB secara rutin guna mengingatkan, mengedukasi dan mempromosikan tentang pentingnya membayar pajak kepada wajib pajak hal itu dapat meningkatkan kesadaran dan ketaatan Masyarakat.

Langkah Ketiga

Melakukan Program Pemutihan setiap tahun dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena hal ini dapat mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor, Ketika tunggakan pajak kendaraan bermotor berkurang maka penerimaan pendapatan pajak bermotor akan meningkat karena wajib pajak yang sebelumnya tidak membayar pajak kini dapat membayar semua tunggakan pajak yang belum lunas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Rina Dewi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Dr. Ir. Achmad Daengs GS, SE., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 45 Surabaya, Seluruh Staff Akademik Fakultas Ekonomi di Universitas 45 Surabaya, Kepala UTPPD Surabaya Selatan Bapak Orbah Yudha Biah, Pimpinan Sub Bag Tata Usaha UTPPD Surabaya Selatan Ibu Galuh Astriwulan, serta Ibu Tri selaku mentor yang telah memberikan banyak waktu, serta Keluarga Tercinta.

DAFTAR REFERENSI

- Adriani. (2020). Pajak penghasilan: Teori, kasus, dan praktik. Yogyakarta: Lautan Pustaka.
- Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Data kepemilikan kendaraan bermotor 2023: Jawa Timur. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Data pertumbuhan ekonomi dan angka pengangguran 2023: Jawa Timur. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Data kepemilikan kendaraan bermotor 2024: Jawa Timur. Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Data pertumbuhan ekonomi dan angka pengangguran 2024: Jawa Timur. Badan Pusat Statistik.
- Dewi, R., Zuhro, D., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160. <https://doi.org/10.61132/ijems.v1i3.131>
- Enny, I., Kusumo, B., & N. I. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifathin. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10.
- Firdaus, F., et al. (2021). Kualitas produk dan promosi dalam mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa penyewaan produk alat berat. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 76–82.
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160.
- Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal Ekspektra Unitomo*, 4(1), 1–10.
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga, dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, 6(2), 27–36.

- Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, UNTAG Surabaya, 23–36.
- Mahjudin, et al. (2025). Analysis of credit marketing strategy, lending procedures, and service quality on customer satisfaction of rural banks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(4), 2659–2672. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3296>
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi 2019). Yogyakarta: ANDI.
- Pramono, B., Istanti, E., Daengs, G. S., Achmad, S., & Bramastyo, K. N. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977.
- Rina Dewi, et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal Sinergi Unitomo*, 10(1), 13–21.
- Salim, G., et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*.
- Sutopo, et al. (2021). Peranan prinsip konsistensi dalam metode pengakuan pendapatan terhadap laporan laba rugi pada PT. Indo Zinc Diecasting di Gresik. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(3), 83–92.
- UPTPPD Surabaya Selatan. (2023). Data target dan realisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor UPTPPD Surabaya Selatan April 2023.
- UPTPPD Surabaya Selatan. (2024). Data target dan realisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor UPTPPD Surabaya Selatan April 2024.
- Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114.