



Implementasi Pemutihan Pajak Kendaraan dan Respons Wajib Pajak di SAMSAT Surabaya Barat

Ryan Ditra Wirayudha^{1*}, Rahma Ulfa Maghfiroh²

^{1,2}Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

*Penulis Korepondensi: ryan.ditra.wirayudha@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the motor vehicle tax amnesty program and taxpayer responses to the policy at the West Surabaya SAMSAT office. The tax amnesty program is viewed as a strategic fiscal policy designed not only to increase regional revenue but also to ease the financial burden on the public, particularly among lower-income groups. This research employs a qualitative method with a descriptive approach to gain an in-depth understanding of the implementation process and policy impacts. Data were collected through in-depth interviews with SAMSAT officials and taxpayers, direct field observations, and document analysis. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model, supported by source triangulation to ensure validity. The findings indicate that the implementation was supported by digital service innovations such as SMS Push and WhatsApp Push, incentives including fine elimination and an Umrah lottery, as well as law enforcement strategies like joint operations and layered warning letters. Overall, taxpayer responses were positive, as reflected in increased compliance, although potential moral hazard may arise if the program is implemented repeatedly.*

Keywords: *Regional Revenue, Tax Amnesty, Tax Compliance, Taxpayers, West Surabaya SAMSAT*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor serta respons wajib pajak terhadap kebijakan tersebut di SAMSAT Surabaya Barat. Program pemutihan dipahami sebagai kebijakan fiskal strategis yang tidak hanya berfungsi meningkatkan penerimaan pendapatan daerah, tetapi juga memberikan keringanan bagi masyarakat, terutama bagi kelompok ekonomi menengah ke bawah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses pelaksanaan dan dampak kebijakan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak SAMSAT dan wajib pajak, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi kebijakan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dengan teknik triangulasi sumber untuk menjaga validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program didukung oleh digitalisasi layanan seperti SMS Push dan WhatsApp Push, insentif berupa penghapusan denda serta undian umrah, dan strategi penegakan hukum melalui operasi gabungan serta surat peringatan berlapis. Secara umum, respons wajib pajak bersifat positif ditandai dengan meningkatnya kepatuhan, meskipun terdapat potensi moral hazard jika program pemutihan dilakukan terlalu sering.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak, Pemutihan Pajak, Penerimaan Daerah, SAMSAT Surabaya Barat, Wajib Pajak

1. LATAR BELAKANG

Pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu kebijakan fiskal daerah yang kerap diambil untuk mengurangi tunggakan, meningkatkan penerimaan jangka pendek, dan meringankan beban administratif bagi wajib pajak yang menunggak. Di tingkat kota/provinsi, program pemutihan ini mendapat perhatian publik yang besar karena implikasinya langsung terhadap kas daerah dan kesejahteraan masyarakat pengguna kendaraan bermotor. Pemerintah Kota Surabaya, misalnya, secara berkala meluncurkan program penghapusan denda dan fasilitasi pembayaran untuk mendorong penyelesaian tunggakan PKB yang berdampak pada peningkatan realisasi pendapatan asli daerah (Jatim, 2025).

Meskipun manfaat jangka pendek berupa lonjakan penerimaan sering dilaporkan, beberapa studi menunjukkan bahwa efek pemutihan terhadap ketaatan jangka panjang bersifat beragam; ada bukti bahwa amnesti atau pemutihan dapat meningkatkan kepatuhan sementara namun juga berisiko menimbulkan moral *hazard* jika wajib pajak mengantisipasi kebijakan serupa di masa depan. Oleh karena itu, memahami bagaimana implementasi program dan respons wajib pajak di level operasional seperti kantor SAMSAT Surabaya Barat menjadi penting agar kebijakan tidak hanya berhasil menggenjot penerimaan sementara tetapi juga memperkuat kepatuhan berkelanjutan (Hasrul Adan & Amin, 2024).

Di ranah empiris, sejumlah penelitian lokal menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran PKB, antara lain kualitas pelayanan SAMSAT, sosialisasi pajak, kemudahan pembayaran, persepsi sanksi, dan program insentif/pemutihan itu sendiri. Penelitian yang fokus pada kantorkantor SAMSAT menunjukkan bahwa interaksi antara kebijakan pemutihan dan kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap keputusan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya; studi terapan pada konteks Surabaya Barat dan wilayah sekitarnya mengindikasikan adanya hubungan positif antara kemudahan pelaksanaan pemutihan dan peningkatan kepatuhan jangka pendek (Ardiansyah & Santoso, 2025).

Urgensi penelitian ini muncul dari kebutuhan praktis dan akademis: secara praktis, pemerintah daerah membutuhkan bukti operasional yang konkret tentang efektivitas pemutihan di lapangan apakah program benar-benar menurunkan tunggakan tanpa merusak kepatuhan jangka Panjang sehingga desain kebijakan dan komunikasi publik dapat disesuaikan. Secara akademis, kajian yang menggabungkan analisis implementasi kebijakan (*how*) dan respons perilaku wajib pajak (*why*) pada satu unit operasional, yakni SAMSAT Surabaya Barat, masih relatif terbatas dan memerlukan data primer untuk menjelaskan mekanisme perubahan perilaku pembayaran pajak (Hasrul Adan & Amin, 2024).

Dengan latar tersebut, penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi otoritas pajak daerah dan praktisi SAMSAT, khususnya tentang desain insentif, strategi sosialisasi, dan perbaikan layanan yang dapat meminimalkan efek negatif jangka panjang dari pemutihan sekaligus memaksimalkan kepatuhan sukarela. Temuan yang dihasilkan diharapkan juga berkontribusi pada kajian kepatuhan pajak daerah di Indonesia, khususnya dalam konteks upaya pemulihan fiskal pasca-gangguan ekonomi dan upaya penguatan pendapatan asli daerah. (Limantoro et al., 2022).

2. KAJIAN TEORITIS

Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibebankan oleh pemerintah kepada warga negara dan badan hukum, tanpa imbalan langsung yang dirasakan secara spesifik, untuk membiayai pengeluaran publik dan pembangunan negara. Dalam sistem perpajakan Indonesia, pajak daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Kepentingan pengelolaan pajak yang baik meliputi aspek efisiensi administrasi, transparansi, dan akuntabilitas publik. Pelayanan pajak yang buruk, sistem prosedur berbelit, serta kompleksitas regulasi dapat menjadi hambatan signifikan bagi pemenuhan kewajiban pajak. Sebaliknya, penyederhanaan prosedur dan penggunaan teknologi seperti e-SAMSAT serta sistem digital dalam administrasi pajak kendaraan telah dibuktikan dapat mempercepat proses, mengurangi antrian, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan pajak kendaraan bermotor. Studi di Kota Denpasar menunjukkan bahwa penerapan e-SAMSAT, ditambah kualitas pelayanan dan sosialisasi perpajakan, secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Laksmi P et al., 2022).

Selain itu, pengawasan, sanksi administrasi atau penalti, dan kepastian hukum memainkan peran yang substansial dalam teori kepatuhan pajak. Misalnya, penelitian atas wajib pajak PPN di Indonesia menunjukkan bahwa audit dan pemberian sanksi cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan, sementara surat teguran atau permintaan klarifikasi tidak selalu efektif atau justru bisa menimbulkan kebingungan atau resistensi (Safitra & Djamaluddin, 2020).

Keseluruhan, literatur pajak menyiratkan bahwa pajak tidak hanya sekadar instrumen fiskal, tetapi juga instrumen kebijakan publik yang mencerminkan legitimasi dan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Komponen-komponen seperti transparansi penggunaan pajak, kualitas pelayanan publik terkait administrasi pajak, kemudahan akses dan teknologi informasi, serta penegakan hukum seluruhnya ikut menentukan seberapa efektif pajak dapat dikumpulkan secara sukarela dan patuh (Nyoman et al., 2024).

Wajib Pajak

Wajib pajak merujuk pada individu atau badan hukum yang secara hukum diwajibkan memenuhi kewajiban perpajakan, yaitu mendaftarkan diri, melaporkan, menghitung, dan membayar pajak yang terutang sesuai peraturan. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) mencakup berbagai dimensi: administratif (formal), teknis/material, dan temporal (tepat waktu). Wajib pajak dengan tingkat pengetahuan pajak dan kesadaran pajak yang tinggi cenderung lebih patuh, sebagaimana berbagai studi di SAMSAT di Indonesia menunjukkan.

Misalnya, penelitian di Surabaya Utara menemukan bahwa kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Ludvia Yuni Widiowati, 2022).

Selain itu, variabel moderasi seperti pengetahuan pajak atau pemahaman pajak juga penting. Dalam penelitian di UPT SAMSAT Kabanjaha, pengetahuan pajak memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Artinya, meskipun pelayanan dan sanksi sudah diterapkan, tanpa pemahaman yang cukup tentang pajak, efeknya terhadap kepatuhan bisa lebih lemah (Widiowati & Elisabeth, 2023).

Wajib pajak juga bereaksi tidak hanya terhadap faktor eksternal seperti sanksi hukum, prosedur administratif, atau teknologi, tetapi juga terhadap faktor psikologis, kognitif dan persepsi keadilan. Teori-teori seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau kerangka *slippery slope* menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap otoritas pajak, persepsi bahwa pajak digunakan dengan benar dan adil, serta interaksi sosial menjadi faktor penting dalam mendorong kepatuhan sukarela (Laksmi P et al., 2022).

Pemutihan Pajak

Pemutihan pajak, atau sering disebut *tax amnesty*, adalah kebijakan yang memberikan pengampunan atas kewajiban pajak tertentu seperti denda, bunga, atau tunggakan untuk periode sebelumnya, dengan syarat dan ketentuan tertentu agar wajib pajak melunasi kewajiban pajaknya. Tujuan utama pemutihan pajak sering kali mencakup peningkatan penerimaan pajak segera, pembersihan data wajib pajak yang menunggak, serta peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak di masa depan.

Literatur Indonesia menunjukkan bahwa efek pemutihan pajak terhadap kepatuhan pajak bersifat tidak selalu konsisten. Beberapa studi menemukan bahwa *tax amnesty* meningkatkan penerimaan dan kesadaran hukum wajib pajak; misalnya, penelitian mengenai *tax amnesty* jilid I menunjukkan adanya peningkatan kesadaran hukum dan partisipasi pembayaran pajak oleh wajib pajak yang sebelumnya menunggak (Pasaribu et al., 2024). Tetapi studi lain menunjukkan bahwa walau penerimaan pajak meningkat dalam jangka pendek, kepatuhan jangka panjang tidak selalu bertambah atau bahkan bisa menurun jika kebijakan selanjutnya dianggap serupa akan datang, karena wajib pajak mungkin menunda pembayaran tunggakan dengan harapan pemutihan berikutnya (Nugrahanto, 2020).

Dalam konteks pemutihan pajak kendaraan bermotor di tingkat daerah dan SAMSAT, literatur spesifik masih relatif terbatas: kebanyakan studi fokus pada kepatuhan, pengetahuan,

sanksi, pelayanan publik, dan sosialisasi, tetapi kurang mengulas secara mendalam bagaimana kebijakan pemutihan diimplementasikan secara operasional (termasuk alur administrasi, peran petugas, sosialisasi, sumber daya), dan bagaimana respons wajib pajak terhadap kebijakan tersebut apakah ada peningkatan pembayaran tunggakan, perubahan sikap atau perilaku, serta potensi efek sampingnya seperti moral *hazard*. Studi literatur di jurnal *Indonesian Tax Review* menunjukkan bahwa penelitian-penelitian soal tax amnesty dan kepatuhan belum menghasilkan kesimpulan yang sangat konklusif karena perbedaan konteks, metodologi, dan data (Laksmi P et al., 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi deskriptif, karena tujuan utama penelitian adalah memahami implementasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan bagaimana respons wajib pajak terhadap kebijakan tersebut. Pendekatan kualitatif dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam fenomena sosial, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian, yang tidak dapat diukur hanya dengan angka atau data kuantitatif. Menurut , (Creswell, 2003) penelitian kualitatif menekankan eksplorasi terhadap makna yang diberikan individu maupun kelompok terhadap suatu permasalahan sosial yang terjadi di lingkungan mereka.

Lokasi penelitian ditetapkan di kantor SAMSAT Surabaya Barat, karena instansi ini secara langsung melaksanakan pelayanan pemutihan pajak kendaraan bermotor dan menjadi pusat interaksi antara pemerintah daerah dan wajib pajak. Subjek penelitian terdiri dari petugas SAMSAT, aparat pemerintah terkait, serta wajib pajak yang mengikuti program pemutihan. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*, yakni pemilihan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti pengalaman langsung mengikuti program pemutihan atau keterlibatan dalam implementasi kebijakan (Fadli, 2021).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan motivasi wajib pajak maupun petugas SAMSAT, sedangkan observasi digunakan untuk melihat proses implementasi kebijakan secara langsung, mulai dari prosedur administrasi hingga interaksi di loket pelayanan. Dokumentasi meliputi pengumpulan data sekunder seperti laporan resmi, kebijakan pemerintah, dan publikasi terkait (L.J Moleong, 2022).

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Proses analisis dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat menyesuaikan fokus penelitian sesuai dengan temuan di lapangan. Validitas data dijaga melalui teknik *triangulasi sumber* dan *triangulasi metode*, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Lotto, 1986).

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas implementasi pemutihan pajak kendaraan bermotor di Surabaya Barat serta respons wajib pajak, baik dari sisi kepatuhan jangka pendek maupun implikasi bagi kepatuhan berkelanjutan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Penagihan (Ibu Astrid), salah satu strategi yang digunakan SAMSAT Surabaya Barat untuk mengantisipasi ketidakpatuhan wajib pajak adalah melalui inovasi layanan berbasis teknologi. Program *SMS Push* dikirim tujuh hari sebelum jatuh tempo sebagai bentuk pengingat agar wajib pajak menyiapkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sementara itu, *WhatsApp Push* dilakukan 15 hari setelah jatuh tempo sebagai pemberitahuan bahwa kewajiban sudah melewati batas waktu yang ditentukan. Kedua program tersebut terbukti efektif dalam meminimalisir kelalaian wajib pajak, terutama mereka yang lupa karena kesibukan, bukan karena faktor ekonomi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah, sejalan dengan perkembangan teknologi dan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan media digital.

Selain pengingat berbasis teknologi, SAMSAT Surabaya Barat juga menerapkan kebijakan insentif pajak, yang berasal dari arahan Gubernur Jawa Timur. Pemutihan pajak, baik dalam bentuk penghapusan denda maupun pengurangan tunggakan, menjadi instrumen utama untuk menarik kembali partisipasi wajib pajak. Bahkan, terdapat program tambahan berupa undian umrah setiap enam bulan sekali bagi wajib pajak yang taat membayar. Hal ini memperlihatkan bahwa kebijakan pemutihan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal, tetapi juga sebagai stimulus sosial untuk menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa kepatuhan pajak dapat mendatangkan manfaat langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat (Erfandi et al., 2024).

Implementasi kebijakan pemutihan juga dilengkapi dengan langkah penegakan yang lebih tegas. Informan menjelaskan adanya program Operasi Gabungan (OPGAB) atau razia kendaraan bermotor, yang memaksa wajib pajak membayar pajak di tempat apabila kedatangan

menunggak. Selain itu, dilakukan pendekatan door to door melalui tiga tahap surat peringatan resmi: SPOS (14 hari pasca jatuh tempo), NPP (30 hari), dan NTP (60 hari sebagai peringatan terakhir). Mekanisme berlapis ini menjadi bentuk manajemen risiko fiskal yang memastikan target pendapatan daerah tetap tercapai. Dengan demikian, pemutihan pajak tidak berdiri sendiri, tetapi dijalankan secara paralel dengan strategi pengawasan dan penegakan hukum yang sistematis.

Dampak Pemutihan Pajak terhadap Penerimaan Daerah

Bendahara SAMSAT (Ibu Ninuk) menegaskan bahwa ketidakpatuhan wajib pajak berdampak langsung terhadap realisasi pendapatan daerah. Walaupun target penerimaan tidak tercapai pada periode triwulan tertentu, secara agregat tahunan target tetap dapat dicapai. Hal ini menunjukkan adanya pola musiman atau momentum tertentu di mana wajib pajak cenderung membayar, salah satunya saat program pemutihan berlangsung. Artinya, pemutihan pajak memiliki kontribusi signifikan dalam menjaga stabilitas penerimaan daerah, sekalipun ada potensi risiko moral hazard di mana wajib pajak menunda pembayaran dengan harapan adanya pemutihan di masa mendatang.

Hal ini sejalan dengan literatur sebelumnya yang menunjukkan bahwa kebijakan tax amnesty atau pemutihan memang dapat meningkatkan penerimaan jangka pendek, namun keberlanjutannya sangat bergantung pada konsistensi regulasi dan persepsi wajib pajak terhadap keadilan sistem pajak. Dalam konteks Surabaya Barat, pemutihan terbukti menjadi solusi pragmatis untuk menutup celah penerimaan fiskal, meskipun perlu dikaji lebih lanjut dampaknya terhadap kepatuhan jangka Panjang (Tsaniyeh et al., 2025).

Respons Wajib Pajak terhadap Pemutihan

Kepala UPT SAMSAT (Ibu Nurbaiti) menegaskan bahwa kebijakan pemutihan tidak semata-mata dilihat dari sisi fiskal, melainkan juga sebagai bentuk kehadiran negara dalam meringankan beban ekonomi masyarakat. Program tahun ini, misalnya, memberikan keringanan tidak hanya berupa penghapusan denda keterlambatan, tetapi juga pembebasan tunggakan bagi kelompok rentan ekonomi, seperti pengemudi ojek online, masyarakat kurang mampu, dan pelaku usaha kecil. Respons wajib pajak dari kelompok tersebut cenderung positif, karena pemutihan dianggap sebagai kesempatan untuk melunasi kewajiban tanpa terbebani oleh akumulasi denda.

Dari sisi perilaku, respons positif wajib pajak tercermin dalam meningkatnya partisipasi pembayaran saat periode pemutihan. Insentif yang diberikan, baik berupa keringanan finansial maupun hadiah tambahan, memperkuat motivasi wajib pajak untuk taat. Namun demikian,

terdapat juga tantangan berupa persepsi sebagian masyarakat yang menunda pembayaran pajak di luar periode pemutihan.

Hal ini mengindikasikan bahwa kebijakan pemutihan harus diimbangi dengan edukasi publik mengenai pentingnya kepatuhan pajak berkelanjutan, serta penegakan hukum yang konsisten untuk menghindari perilaku oportunistik (Anggraeni & Yunianto, 2024)

Pembahasan

Pembahasan ini menafsirkan temuan lapangan mengenai implementasi pemutihan PKB di SAMSAT Surabaya Barat dengan menautkannya pada kerangka implementasi kebijakan, psikologi kepatuhan pajak, dan komunikasi kebijakan publik. Secara umum, kombinasi insentif fiskal, nudge digital (peringat pra-jatuh tempo dan pasca-jatuh tempo), serta penegakan berlapis (razia tematik dan prosedur penagihan bertahap) membentuk arsitektur kebijakan yang saling menguatkan. Interaksi ketiganya mendorong kepatuhan jangka pendek sekaligus membuka peluang pembentukan norma kepatuhan baru bila desainnya konsisten dan komunikasinya jelas.

Dari sudut implementasi kebijakan, rancangan intervensi yang diamati selaras dengan prasyarat implementabilitas yang menekankan kejelasan tujuan, keterjangkauan instrumen, serta kapasitas organisasi pelaksana. (Uyarra et al., 2020) menekankan bahwa tiga unsur ini menentukan apakah mandat kebijakan dapat “diterjemahkan” secara efektif menjadi tindakan di level operasional; ketika tujuan terukur, alat kebijakan *feasible*, dan struktur pelaksana memadai, maka *chain of implementation* cenderung stabil. Dalam konteks ini, sasaran menurunkan tunggakan dan menstabilkan penerimaan diterjemahkan ke dalam paket instrumen (pemutihan, peringatan, razia) yang dapat dioperasionalkan pada titik layanan.

Di sisi lain, (Lipsky, 2010) menegaskan bahwa implementasi sangat dipengaruhi oleh birokrasi garis depan (*street-level*) yang sehari-hari berinteraksi dengan warga. Diskresi petugas dapat menjadi sumber variasi mutu eksekusi, sehingga SOP peringatan pra/pasca jatuh tempo berfungsi sebagai “aturan mikro” yang mengurangi ambiguitas dan menyamakan standar layanan. Dengan mempersempit ruang interpretasi individual, kualitas eksekusi di loket dan kanal digital menjadi lebih seragam dan terukur.

Dari perspektif psikologi perilaku dan ekonomi, peringatan digital bekerja melalui *mekanisme salience* (membuat kewajiban tampil di depan) dan *friction reduction* (mengurangi hambatan eksekusi). (Thaler & Sunstein, 2008) memperkenalkan gagasan *nudge* sebagai desain arsitektur pilihan yang menuntun keputusan tanpa memaksa; ketika jalur paling patuh (tautan pembayaran, estimasi tagihan, jadwal peringatan) dibuat sebagai opsi yang paling mudah, maka *intention-behavior gap* menyempit. Temuan lapangan bahwa segmen wajib

pajak yang “lupa karena kesibukan” merespons kuat pada pengingat berwaktu tepat selaras dengan prinsip ini karena *choice architecture* yang baik menggeser perilaku tanpa menambah beban kognitif.

Kebijakan insentif fiskal (penghapusan denda, pelunakan tunggakan) dan insentif sosial–emosional (misal undian bertema aspirasi) memadukan motif ekonomi dengan nilai simbolik. (Kirchler et al., 2008) melalui *slippery slope framework* berargumen bahwa kepatuhan berkelanjutan berdiri di atas dua pilar: *trust* (kepercayaan pada otoritas) dan *power* (kekuatan penegakan). Insentif dan pelayanan yang empatik meningkatkan *trust*, sementara razia terukur dan penagihan bertahap menjaga *power*. Ketika kedua dimensi hadir secara kredibel, kepatuhan sukarela dan kepatuhan karena *deterrence* tidak saling meniadakan, melainkan saling menopang.

Walau efektif secara jangka pendek, risiko *moral hazard* perlu diantisipasi. (Lipsky, 2010) menunjukkan bahwa amnesti pajak sering memicu lonjakan penerimaan saat program berjalan, tetapi dapat menumbuhkan ekspektasi amnesti berulang sehingga sebagian wajib pajak menunda kepatuhan pada periode normal. Artinya, keberhasilan durasi program bergantung pada komitmen kredibel bahwa pemutihan langka, bersyarat, dan merupakan jembatan menuju tatanan kepatuhan normal. Strategi keluar yang konsisten misalnya tahapan *full waiver* untuk stok tunggakan besar, dilanjut *partial waiver plus* cicilan bagi residu, lalu kembali ke denda standar dengan penegakan berbasis risiko menyetel ulang kalkulus ekonomi wajib pajak agar menunda menjadi pilihan yang mahal.

Keadilan kebijakan juga berperan. (Tyler, 2021) menegaskan pentingnya keadilan *procedural* rasa diperlakukan adil, dihormati, dan transparan dalam membangun legitimasi dan kepatuhan sukarela. Di titik layanan, pengalaman warga (alur jelas, antrean tertib, informasi tagihan transparan) menjadi *proof point* bahwa institusi dapat dipercaya. Dengan menonjolkan *line of sight* antara PKB dan manfaat publik (misal keselamatan jalan, penerangan, infrastruktur), narasi kebijakan tidak lagi berhenti pada denda yang dihapus, tetapi menegaskan nilai publik yang dibiayai.

Dimensi governance data menentukan reach dan presisi intervensi. Validitas *master file* (identitas, kontak aktif), *deduplication* kepemilikan kendaraan, serta *event tracking* interaksi (kapan diingatkan, apakah tautan dibuka, kapan membayar) memperkecil *false negative* dan *false positive*. Dengan data yang bersih, pemerintah dapat menerapkan segmentasi pesan (pelupa insidental vs penunggak kronis), *omnichannel* (SMS, WA, surel, in-app mitra), dan personalisasi (tipe kendaraan, estimasi denda yang dihapus, *one-click payment link*). Prinsip

nudge dari (Thaler & Sunstein, 2008) kembali relevan: tugas desain adalah menjadikan pilihan patuh sebagai *default* yang paling rendah friksinya.

Pemetaan mekanisme perubahan perilaku juga dapat dijelaskan oleh *Theory of Planned Behavior*. (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa niat dan perilaku ditentukan oleh *attitude*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control*. Dalam program ini, nudge dan kemudahan prosedural memperkuat *perceived control*; insentif adil dan narasi manfaat publik menggeser *attitude* ke arah positif; kampanye dan teladan sosial (misal testimoni wajib pajak patuh) membentuk *subjective norms*. Dengan demikian, tiga komponen TPB bergerak bersamaan untuk meningkatkan niat dan perilaku bayar, selama frekuensi pesan diatur agar tidak menimbulkan *alert fatigue*.

Dari sisi desain indikator kinerja, keberhasilan tidak cukup diukur dari lonjakan penerimaan selama pemutihan. Sejalan dengan logika implementasi hasil (Uyarra et al., 2020), indikator sebaiknya mencakup: (1) penurunan stok tunggakan bersih (bukan sekadar arus masuk), (2) retensi kepatuhan pasca-program (proporsi yang kembali tepat waktu pada T+1 dan T+2), (3) pemerataan manfaat (porsi manfaat untuk kelompok rentan), dan (4) modal sosial institusi (kepercayaan dan persepsi keadilan prosedural). Kerangka ini menjaga keseimbangan antara kinerja fiskal dan kinerja relasional.

Akhirnya, mengintegrasikan pandangan (Lipsky, 2010) tentang peran petugas garis depan, (Kirchler et al., 2008) tentang keseimbangan *trust power*, serta (Thaler & Sunstein, 2008) tentang nudge, memberikan alasan teoretis mengapa arsitektur kebijakan yang terdiri dari nudge insentif penegakan paling efektif bila dijalankan dengan penjadwalan yang tepat, segmentasi yang cermat, dan konsistensi implementasi. Bila tiga prasyarat ini dipenuhi, maka lonjakan kepatuhan pada periode pemutihan berpotensi diterjemahkan menjadi kurva tunggakan yang menurun serta legitimasi institusi yang kian kuat dalam jangka panjang.

Menutup pembahasan, arsitektur kebijakan yang teramati memadukan nudge untuk mengatasi friksi perilaku, insentif untuk mengubah kalkulus ekonomi-emosional, dan penegakan untuk menjaga kredibilitas aturan sejalan dengan pedoman teori dan praktik yang mapan. Tantangan strategisnya bukan pada “apa” yang dilakukan, melainkan pada penjadwalan, segmentasi, dan konsistensi “bagaimana” itu dilakukan. Apabila tiga hal ini dijaga melalui tata kelola data yang rapi, desain layanan yang berempati, dan strategi keluar yang tegas, maka lonjakan kepatuhan pada periode pemutihan dapat diterjemahkan menjadi kurva tunggakan yang menurun dan kepercayaan institusional yang meningkat dalam jangka panjang.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pemutihan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Barat bekerja efektif bukan sebagai kebijakan tunggal, melainkan sebagai rangkaian intervensi yang saling menguatkan: insentif fiskal (penghapusan denda dan pelunasan tunggakan terarah), digitalisasi layanan (SMS Push H-7 dan WhatsApp Push H+15), serta penegakan bertahap (OPGAB dan surat peringatan berjenjang: SPOS H+14, NPP H+30, NTP H+60). Sinergi ketiga pilar tersebut menghadirkan kombinasi “dorongan” (nudge), “kemudahan” (ease), dan “paksaan proporsional” (enforcement) yang mendorong kepatuhan segera sekaligus menjaga stabilitas penerimaan daerah dalam horizon tahun berjalan.

Dari sudut pandang perilaku, hasil lapangan menunjukkan bahwa pemutihan mengaktifkan motif kepatuhan yang beragam: motif ekonomis (beban denda dihapus), motif afektif-sosial (undian umrah sebagai pemicu keterikatan emosional), dan motif normatif (kewajiban publik yang diingatkan lewat kanal personal). Khusus pada kelompok rentan pengemudi ojol, pelaku usaha kecil, dan masyarakat berpendapatan rendah kebijakan ini berfungsi sebagai “jembatan kepatuhan” yang menutup hambatan biaya dan informasi, sehingga tunggakan dapat diselesaikan tanpa menimbulkan tekanan finansial baru. Dengan demikian, pemutihan di konteks ini tidak semata instrumen fiskal jangka pendek, tetapi juga kebijakan inklusif yang memperluas basis kepatuhan sukarela.

Meski demikian, temuan juga menandai batas-batas efektivitas: keberhasilan jangka pendek tidak otomatis menjamin kepatuhan berkelanjutan. Risiko *moral hazard* penundaan pembayaran dengan ekspektasi pemutihan berikutnya tetap ada bila kalender kebijakan dipersepsikan repetitif dan dapat “diprediksi”. Karena itu, kesimpulan penting penelitian ini adalah perlunya keseimbangan antara frekuensi/format pemutihan, konsistensi penegakan, dan komunikasi publik yang menekankan bahwa program ini bersifat luar biasa (extraordinary), bukan rutinitas. Di saat yang sama, pengingat digital berbasiskan data (segmentasi timing, konten, dan kanal) terbukti krusial untuk menjaga kepatuhan tepat waktu di luar periode pemutihan.

Implikasi operasionalnya, pengelola perlu: (1) mempertahankan paket kebijakan tiga serangkai insentif, digitalisasi, penegakan dengan orkestrasi waktu yang rapi; (2) memanfaatkan *insight* data per siklus jatuh tempo untuk menyesuaikan intensitas pengingat, terutama pada segmen rawan tunggak; dan (3) menautkan pesan kepatuhan dengan narasi layanan publik (apa yang “kembali” ke warga) agar kepercayaan fiskal tetap terjaga. Pada tingkat tata kelola, integrasi data lintas unit (penagihan, layanan, dan operasi lapangan) menjadi prasyarat untuk deteksi dini tunggakan dan alokasi sumber daya penegakan yang lebih presisi.

Akhirnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemutihan di SAMSAT Surabaya Barat efektif meningkatkan partisipasi pembayaran dan membantu pencapaian realisasi PAD, sepanjang dijalankan sebagai intervensi terpadu yang dibatasi secara selektif, ditopang pengingat digital yang responsif, dan dikawal penegakan yang konsisten. Untuk memperkuat dampak jangka panjang, dibutuhkan kesinambungan edukasi publik dan *feedback loop* berbasis data yang memastikan kepatuhan tidak hanya muncul saat “ada program”, melainkan menjadi kebiasaan fiskal warga dalam siklus tahunan yang normal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Anggraeni, A., & Yuniarto, A. (2024). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Peran kesadaran wajib pajak sebagai variabel pemoderasi. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 8(3), 402–413. <https://doi.org/10.18196/rabin.v8i3.24924>
- Ardiansyah, A. Y., & Santoso, E. B. (2025). The effect of the motor vehicle tax amolishment and payment ease program on taxpayer compliance (West Surabaya Samsat). *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 8(2), 3034–3049.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.3109/08941939.2012.723954>
- Erfandi, M., Lastanti, N., Aniyah, S., Wati, N. D. M., & Herawati, N. (2024). Penelitian pajak daerah: Studi bibliografi 27 tahun. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan (JIAKu)*, 3(2), 147–155. <https://doi.org/10.24034/jiaku.v3i2.6620>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–49. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hasrul Adan, L. M., & Amin, J. J. (2024). Analysis of the realization of motor vehicle tax receipts at the Baubau City Samsat office. *Journal of International Accounting Research*, 3(2), 158–165. <https://doi.org/10.62668/jiar.v3i2.1422>
- Jatim, P. (2025). *Tanpa denda! Pemkot Surabaya buka program pemutihan pajak hingga akhir Mei 2025*. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. <https://kominfo.jatimprov.go.id>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>
- Laksmi, P. K. W., Darsana, N. M. L. A. P., & Ariwangsa, I. G. N. O. (2022). Pengaruh penerapan e-Samsat, kualitas pelayanan fiskus, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 7(1), 150–157. <https://doi.org/10.38043/jiab.v7i1.3401>
- Limantoro, A. C., Iswati, S., & Rahmiati, A. (2022). The power of tax incentives on motorized vehicle tax compliance moderated by tax socialization in East Java. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 19(2), 202–220. <https://doi.org/10.21002/jaki.2022.10>

- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation. <https://doi.org/10.2307/2392554>
- Lotto, L. S. (1986). Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 8(3), 329–332. <https://doi.org/10.3102/01623737008003329>
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Rake Sarasin.
- Nugrahanto, A. (2020). Literature review tax amnesty dan kepatuhan. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 4(2), 52–66. <https://doi.org/10.31092/jpi.v4i2.1057>
- Nyoman, N., Sanjiwani, P., Dewa, I. I., Mas, A., & Sastri, M. (2024). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan Samsat Karangasem. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 5(1), 48–52.
- Pasaribu, M. P. J., Andre, R., & Naldo, C. (2024). Efektivitas program tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak. *Paulus Law Journal*, 6(1), 15–27.
- Safitra, D. A., & Djamaluddin, S. (2020). Apakah aktivitas pengawasan otoritas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak? Studi kasus wajib pajak PPN di Indonesia. *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 4(1), 17–38. <https://doi.org/10.31685/kek.v4i1.453>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Yale University Press. [https://doi.org/10.1016/S1477-3880\(15\)30073-6](https://doi.org/10.1016/S1477-3880(15)30073-6)
- Tsaniyeh, A., Nurdiana, I., Rahmawati, S., Aini, N., & Djasuli, M. (2025). Pemetaan penelitian PKB dan BBNKB di Indonesia. *Jurnal Maneksi*, 14(2), 389–399. <https://doi.org/10.31959/jm.v14i2.2993>
- Tyler, T. R. (2021). *Why people obey the law*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1j66769>
- Uyarra, E., Zabala-Iturriagoitia, J. M., Flanagan, K., & Magro, E. (2020). Public procurement, innovation and industrial policy: Rationales, roles, capabilities and implementation. *Research Policy*, 49(1), 103844. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.103844>
- Widiowati, L. Y., & Elisabeth, D. R. (2022). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi empiris pada Kantor Samsat Surabaya Utara). *Jurnal Kompetensi Social Science*, 1(2), 747–758. <https://doi.org/10.29138/jkis.v1i2.15>