

OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH MELALUI PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN INDRAMAYU

Siti Jubaedah¹, Rohadin², Zuki Kurniawan³

^{1,2,3} Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon

¹baedah_siti@gmail.com, ²rohadin17845@gmail.com, ³zuki_kurniawan@gmail.com

ABSTRACT - *This study analyzes how the Government of Indramayu Regency seeks to optimize local tax revenue through improving taxpayer compliance, assesses service quality and the role of local government, and identifies the factors affecting taxpayer compliance. The research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document review involving officials of the Regional Revenue Agency and taxpayers from several local tax categories. The findings show that the local government has pursued tax intensification and extensification, digital payment systems through e-PBB and e-SPTPD, additional payment channels, data updating, and the Bapenda Hits program as a participation stimulus. However, taxpayer compliance remains below expectation. In 2023, active taxpayers accounted for around 42.4 percent and declined to 35.7 percent in 2024, while PBB-P2 compliance fell from 52.5 percent to 43.7 percent. The factors shaping compliance include limited tax knowledge, uneven service quality, low digital literacy, weak perception of tax benefits, taxpayer economic conditions, and inconsistent supervision and sanction enforcement. The study confirms that optimizing local tax revenue cannot rely only on target setting and administrative collection. It requires accessible services, intensive socialization, transparent use of tax revenue, stronger data systems, and cross-agency coordination.*

Keywords: *local tax revenue, taxpayer compliance, tax digitalization, public service, Indramayu Regency.*

ABSTRAK - Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak, menilai kualitas layanan dan peranan pemerintah daerah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dengan melibatkan pejabat Badan Pendapatan Daerah serta wajib pajak dari berbagai jenis pajak daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak, digitalisasi pembayaran melalui e-PBB dan e-SPTPD, penambahan kanal pembayaran, pemutakhiran data, serta program Bapenda Hits sebagai stimulus partisipasi. Meskipun demikian, kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Data tahun 2023 menunjukkan wajib pajak aktif baru

mencapai sekitar 42,4 persen dan turun menjadi 35,7 persen pada tahun 2024, sedangkan kepatuhan PBB-P2 turun dari 52,5 persen menjadi 43,7 persen. Faktor yang memengaruhi kepatuhan meliputi rendahnya pengetahuan perpajakan, kualitas layanan yang belum merata, literasi digital yang masih terbatas, persepsi manfaat pajak yang belum kuat, kondisi ekonomi wajib pajak, serta belum konsistennya pengawasan dan penegakan sanksi. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah tidak cukup hanya mengandalkan penetapan target dan penagihan administratif, tetapi harus didukung oleh pelayanan yang mudah diakses, sosialisasi yang massif, transparansi pemanfaatan pajak, penguatan basis data, dan kolaborasi lintas instansi.

Kata kunci: *pajak daerah, kepatuhan wajib pajak, digitalisasi pajak, pelayanan publik, Kabupaten Indramayu.*

PENDAHULUAN

Pada era otonomi daerah, kemampuan pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan pembangunan secara mandiri menjadi indikator penting dari kemandirian fiskal. Salah satu sumber utama yang menentukan kapasitas tersebut adalah pajak daerah. Pajak daerah bukan hanya instrumen penerimaan, tetapi juga penopang utama pelaksanaan pelayanan publik, pembangunan infrastruktur, dan penguatan kapasitas kelembagaan daerah.

Kabupaten Indramayu memiliki potensi pajak daerah yang relatif besar. Potensi ini berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pajak Barang dan Jasa Tertentu, pajak reklame, pajak air tanah, pajak mineral bukan

logam dan batuan, serta pajak sarang burung walet. Namun, potensi tersebut belum seluruhnya dapat dikonversi menjadi penerimaan riil karena tingkat kepatuhan wajib pajak masih berfluktuasi dan cenderung belum stabil.

Data Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indramayu menunjukkan bahwa Pendapatan Asli Daerah meningkat dari Rp529,95 miliar pada tahun 2021 menjadi Rp654,69 miliar pada tahun 2024. Dalam periode yang sama, penerimaan pajak daerah meningkat dari Rp122,19 miliar menjadi Rp222,61 miliar. Angka ini memperlihatkan bahwa pajak daerah semakin penting dalam struktur keuangan daerah. Akan tetapi, peningkatan nominal belum otomatis menunjukkan bahwa basis pajak telah tergali optimal atau bahwa perilaku kepatuhan wajib pajak telah membaik secara merata.

Masalah inti terlihat pada data kepatuhan. Pada tahun 2023, jumlah wajib pajak aktif pada jenis pajak daerah selain PBB-P2 tercatat sekitar 42,4 persen dari total wajib pajak terdaftar. Pada tahun 2024, proporsi tersebut justru turun menjadi sekitar 35,7 persen. Untuk PBB-P2, tingkat pembayaran juga turun dari sekitar 52,5 persen pada tahun 2023 menjadi 43,7 persen pada tahun 2024. Penurunan ini memperlihatkan bahwa persoalan pajak daerah di Indramayu bukan semata pada penetapan potensi, tetapi terutama pada bagaimana pemerintah membangun kepatuhan yang berkelanjutan.

Secara teoritis, kepatuhan pajak tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal. Literatur menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan kepada

pemerintah, kemudahan prosedur, pengawasan, dan penegakan sanksi sama-sama memengaruhi perilaku wajib pajak. Dalam konteks pajak daerah, faktor-faktor tersebut menjadi lebih penting karena interaksi antara pemerintah dan wajib pajak berlangsung langsung di tingkat lokal, sehingga kualitas layanan dan legitimasi kebijakan lebih mudah dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian terdahulu banyak membahas kepatuhan pajak dari sisi kesadaran, sanksi, dan kualitas layanan, serta menganalisis optimalisasi pajak bumi dan bangunan di berbagai daerah. Akan tetapi, kajian yang memadukan isu optimalisasi penerimaan pajak daerah, kualitas layanan pemerintah, digitalisasi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks Kabupaten Indramayu masih terbatas. Padahal, Kabupaten Indramayu memperlihatkan situasi yang menarik, yaitu potensi pajak yang besar, upaya digitalisasi yang mulai berkembang, tetapi tingkat kepatuhan yang masih menghadapi banyak kendala struktural dan sosial.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini menjawab tiga pertanyaan utama. Pertama, bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah. Kedua, bagaimana kualitas layanan dan peranan pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketiga, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Indramayu. Artikel ini diharapkan memberi kontribusi teoretis bagi kajian administrasi publik dan perpajakan daerah,

sekaligus memberi masukan praktis bagi perbaikan kebijakan fiskal lokal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak merupakan kontribusi wajib yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam konteks hubungan keuangan pusat dan daerah, pajak daerah menjadi komponen penting dari Pendapatan Asli Daerah karena hasilnya dikelola langsung oleh pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan lokal. Dengan demikian, kualitas tata kelola pajak daerah sangat menentukan kekuatan fiskal daerah.

Teori pajak optimal menekankan bahwa sistem perpajakan harus dirancang agar mampu memaksimalkan penerimaan sekaligus meminimalkan distorsi ekonomi. Prinsip efisiensi, keadilan, dan kesederhanaan administrasi menjadi dasar penting. Dalam pajak daerah, prinsip ini berarti pemerintah perlu memilih strategi pemungutan yang tidak membebani masyarakat secara berlebihan, tetapi tetap mampu menjaga kecukupan penerimaan. Pemerintah daerah juga harus mempertimbangkan kemampuan bayar masyarakat, karakter objek pajak, dan biaya administrasi dalam setiap kebijakan perpajakan.

Dari sisi perilaku, teori kepatuhan pajak menjelaskan bahwa wajib pajak patuh bukan hanya karena takut terhadap sanksi, tetapi juga karena memahami kewajibannya, menilai sistem pajak adil, serta percaya bahwa pajak digunakan untuk kepentingan publik. Theory of Planned Behavior menempatkan sikap, norma subjektif,

dan persepsi kemudahan sebagai penentu perilaku. Sementara itu, model deterrence menekankan pengawasan dan sanksi. Dua pendekatan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terbentuk dari kombinasi faktor psikologis, sosial, dan institusional.

Kepatuhan pajak secara umum dibedakan menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal berkaitan dengan pendaftaran, pelaporan, dan pemenuhan prosedur administrasi. Kepatuhan material berkaitan dengan ketepatan menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai ketentuan. Dalam pajak daerah, dua bentuk kepatuhan ini sering saling berhubungan. Wajib pajak yang memahami prosedur dengan baik cenderung lebih mudah memenuhi kewajiban substansialnya. Sebaliknya, sistem yang rumit dapat melemahkan keduanya sekaligus.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa peningkatan edukasi, pelayanan yang baik, dan pemanfaatan teknologi digital berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi tentang pajak bumi dan bangunan di daerah lain juga memperlihatkan bahwa kolaborasi pemerintah, pemutakhiran data, serta pendekatan persuasif dapat meningkatkan penerimaan pajak. Namun, temuan penelitian lain menegaskan bahwa keberhasilan strategi sangat tergantung pada konteks lokal, terutama kualitas data, kapasitas aparat, budaya masyarakat, dan persepsi atas manfaat pajak.

Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran dibangun dari hubungan antara peran pemerintah daerah, kualitas layanan perpajakan, pengetahuan

serta kesadaran wajib pajak, sanksi dan penegakan hukum, transparansi pemerintah, dan digitalisasi layanan. Keseluruhan faktor tersebut diposisikan sebagai penentu tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya memengaruhi optimalisasi penerimaan pajak daerah. Kerangka ini relevan untuk membaca kasus Kabupaten Indramayu yang sedang berupaya memperkuat digitalisasi dan pelayanan, tetapi masih menghadapi tantangan kepatuhan pada banyak jenis pajak daerah.

Tabel 1. Perkembangan PAD dan pajak daerah Kabupaten Indramayu

Tahun	Pendapatan Asli Daerah (Rp)	Pajak Daerah (Rp)	Kontribusi Pajak terhadap PAD
2021	529.952.075.274	122.193.809.597	23,1%
2022	563.304.792.987	168.540.913.926	29,9%
2023	629.731.481.470	190.171.909.075	30,2%
2024	654.689.199.828	222.607.576.022	34,0%

Sumber: diolah dari data BKAD dan Bapenda Kabupaten Indramayu, 2025.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan menghitung pengaruh antarvariabel secara statistik, melainkan memahami secara mendalam bagaimana strategi optimalisasi pajak daerah dijalankan, bagaimana kualitas layanan dirasakan oleh wajib pajak, dan faktor-faktor apa yang menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Indramayu.

Objek penelitian adalah upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh

Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui Badan Pendapatan Daerah. Informan penelitian terdiri atas pejabat Bapenda yang terkait langsung dengan perencanaan, pengembangan, pelayanan, evaluasi, PBB-P2, verifikasi, dan sistem informasi, serta wajib pajak dari beberapa jenis pajak daerah seperti pajak air tanah, pajak reklame, PBJT makanan dan minuman, hotel, parkir, hiburan, pajak MBLB, pajak sarang burung walet, dan PBB-P2.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif terbatas, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, penilaian, dan persepsi informan. Observasi dilakukan terhadap praktik layanan dan program perpajakan. Dokumentasi digunakan untuk membaca data penerimaan, data wajib pajak, regulasi daerah, dan dokumen pendukung lain. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan perbandingan antara temuan wawancara, observasi, dan dokumen resmi.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, kategorisasi, dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema utama, yakni upaya pemerintah, kualitas layanan dan peranan pemerintah, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan. Hasil analisis kemudian ditafsirkan dengan memadukan temuan empiris dan kerangka teoritis agar diperoleh pemahaman yang utuh mengenai persoalan optimalisasi pajak daerah di Kabupaten Indramayu.

Tabel 2. Indikator kepatuhan wajib pajak yang diteliti

Indikator	2023	2024	Perubahan	Makna
-----------	------	------	-----------	-------

				Analitis
WP aktif pajak daerah selain PBB-P2	42,4%	35,7%	Turun 6,7 poin	Basis pajak terdaftar belum sepenuhnya aktif dan memerlukan intensifikasi layanan.
Pembayaran PBB-P2	52,5%	43,7%	Turun 8,8 poin	Kepatuhan PBB-P2 melemah, dipengaruhi masalah data objek, penagihan, dan kesadaran.

Sumber: diolah dari data wajib pajak daerah aktif dan data NOP PBB-P2, 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Pemerintah Kabupaten Indramayu telah menempatkan optimalisasi pajak daerah sebagai agenda strategis dalam penguatan PAD. Arah kebijakan ini terlihat dari upaya digitalisasi pembayaran, pemutakhiran data objek dan subjek pajak, pendataan lapangan, penambahan kanal pembayaran, serta pelaksanaan sosialisasi secara massif melalui media sosial, radio lokal, dan pertemuan langsung dengan wajib pajak.

Dari sisi intensifikasi, pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan dari basis pajak yang sudah ada. Upaya ini tampak pada pendataan ulang objek pajak, pemeriksaan administrasi, pengingat jatuh tempo, penghapusan denda pada

periode tertentu, serta pemberian penghargaan kepada wajib pajak patuh. Strategi ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya mengandalkan penagihan, tetapi juga mencoba membangun stimulus positif agar masyarakat lebih mau memenuhi kewajibannya.

Dari sisi ekstensifikasi, Bapenda melakukan inventarisasi objek pajak baru dan menysasar usaha yang belum terdaftar. Pendekatan ini penting karena pertumbuhan usaha lokal seperti rumah makan, kafe, rumah kos, reklame, dan usaha lain berpotensi memperluas basis penerimaan. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa perluasan basis pajak masih terkendala oleh gap data lapangan, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum optimalnya sinkronisasi data antarorganisasi perangkat daerah.

Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa digitalisasi telah memberi dampak positif, tetapi belum merata. Program e-PBB, e-SPTPD, serta kerja sama dengan kanal pembayaran modern seperti gerai ritel dan marketplace membantu memperluas akses pembayaran. Bagi wajib pajak yang sudah familier dengan sistem digital, fasilitas ini meningkatkan kemudahan dan mengurangi biaya transaksi. Namun, bagi sebagian masyarakat, terutama yang literasi digitalnya rendah, sistem ini justru masih terasa membingungkan dan belum sepenuhnya menggantikan kebutuhan akan layanan tatap muka.

Masalah kualitas data muncul sebagai isu yang sangat menentukan. Informan dari Bapenda menekankan adanya duplikasi data, alamat yang

tidak lengkap, objek pajak yang belum terpetakan dengan baik, serta perubahan kepemilikan yang belum terbaru. Pada PBB-P2, misalnya, sebagian wajib pajak enggan membayar karena nama pada SPPT masih menggunakan nama pemilik lama. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan kepatuhan tidak selalu berakar pada niat menghindar, tetapi sering kali terkait dengan kualitas administrasi yang belum sepenuhnya rapi.

Jika dilihat per jenis pajak, karakter persoalannya berbeda. Pada PBJT makanan dan minuman, potensi meningkat seiring pertumbuhan usaha, tetapi pelaku usaha lokal masih memerlukan edukasi berkelanjutan. Pada pajak reklame, persoalan muncul pada masa pajak yang jatuh tempo dan objek reklame yang belum seluruhnya tertib. Pada pajak air tanah dan pajak MBLB, kendala perizinan yang masih terkait kewenangan provinsi memengaruhi kelancaran penetapan dan pemungutan pajak. Pada pajak sarang burung walet, penyusutan potensi alam ikut memengaruhi basis penerimaan.

Dari sisi layanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemerintah daerah berperan langsung dalam membentuk kepatuhan. Wajib pajak yang merasa prosesnya sederhana, petugasnya komunikatif, dan informasinya mudah diakses cenderung memiliki persepsi lebih positif terhadap kewajiban pajak. Sebaliknya, apabila prosedur dianggap rumit, kanal informasi kurang jelas, atau pelayanan tidak cukup responsif, kemauan membayar pajak cenderung menurun. Dengan kata lain, kualitas layanan bukan faktor tambahan, tetapi inti dari pembentukan kepatuhan.

Peranan pemerintah daerah dalam konteks ini dapat dibaca dalam tiga lapis. Pertama, pemerintah bertindak sebagai regulator yang menetapkan aturan, tarif, prosedur, dan sanksi. Kedua, pemerintah bertindak sebagai penyedia layanan yang harus memastikan wajib pajak dapat mendaftar, melapor, dan membayar dengan mudah. Ketiga, pemerintah bertindak sebagai edukator yang menjelaskan arti penting pajak dan membangun kesadaran bahwa pajak yang dibayar akan kembali ke masyarakat dalam bentuk layanan dan pembangunan.

Persepsi manfaat pajak muncul sebagai faktor yang sangat kuat. Beberapa wajib pajak menyampaikan bahwa mereka akan lebih semangat membayar apabila hasil pajak yang dibayarkan terlihat nyata dalam bentuk fasilitas umum, infrastruktur, atau pelayanan publik yang lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi pemanfaatan pajak bukan isu tambahan, tetapi faktor legitimasi. Ketika hubungan antara pembayaran pajak dan manfaat publik tidak terlihat, kepatuhan sukarela cenderung melemah.

Dalam perspektif teori kepatuhan, temuan ini memperlihatkan bahwa pendekatan paksaan dan pendekatan pelayanan harus berjalan bersama. Sanksi tetap diperlukan untuk mendorong kepatuhan formal, terutama bagi wajib pajak yang menunda atau menghindari kewajiban. Namun, sanksi saja tidak cukup. Kepatuhan material yang berkelanjutan lebih mungkin tumbuh jika didukung oleh pengetahuan yang cukup, layanan yang baik, sistem yang mudah, dan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada pemerintah.

Kualitas layanan yang baik juga terkait dengan kapasitas aparatur pajak. Wawancara menunjukkan bahwa Bapenda telah mengirimkan pegawai mengikuti bimbingan teknis dan sharing session dengan lembaga lain. Langkah ini penting karena interaksi aparatur dengan masyarakat tidak hanya membutuhkan pemahaman regulasi, tetapi juga keterampilan komunikasi, empati, dan kemampuan membaca karakter wajib pajak. Dalam banyak kasus, keberhasilan pemungutan di lapangan sangat ditentukan oleh cara petugas membangun hubungan dengan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penguatan sosialisasi masih menjadi kebutuhan mendesak. Sosialisasi yang sudah dilakukan terbukti membantu, tetapi jangkauannya belum merata. Sebagian wajib pajak masih merasa kurang mendapat informasi mengenai aturan baru, jatuh tempo, prosedur digital, maupun manfaat pajak. Artinya, frekuensi sosialisasi perlu ditambah, medianya perlu disesuaikan dengan karakter kelompok sasaran, dan pesannya harus lebih sederhana serta dekat dengan bahasa masyarakat sehari-hari.

Dari sudut pandang administrasi publik, persoalan kepatuhan di Indramayu mencerminkan adanya ketegangan antara modernisasi sistem dan kesiapan pengguna. Pemerintah telah bergerak ke arah digitalisasi dan integrasi layanan, tetapi kemampuan masyarakat untuk mengikuti perubahan tersebut belum seragam. Karena itu, modernisasi tidak boleh dipahami hanya sebagai pembaruan aplikasi atau kanal pembayaran. Modernisasi harus dibaca sebagai proses perubahan kelembagaan yang juga mencakup

pendampingan, pelatihan, dan penyederhanaan prosedur.

Temuan penting lain adalah perlunya koordinasi lintas instansi. Pengelolaan pajak daerah tidak dapat hanya dibebankan pada Bapenda. Basis data usaha, perizinan, perubahan kepemilikan, penggunaan ruang, hingga informasi ekonomi lokal tersebar pada banyak perangkat daerah. Tanpa integrasi data dan komitmen lintas sektor, upaya ekstensifikasi dan pengawasan tidak akan presisi. Karena itu, optimalisasi penerimaan pajak daerah menuntut tata kelola kolaboratif, bukan kerja sektoral yang terpisah-pisah.

Jika dibaca secara analitis, maka penurunan kepatuhan tahun 2024 menunjukkan bahwa persoalan utama bukan ketiadaan strategi, melainkan kesenjangan antara strategi dan implementasi. Pemerintah sudah memiliki arah kebijakan yang tepat, seperti digitalisasi, penambahan kanal pembayaran, dan sosialisasi. Akan tetapi, hasil di lapangan dipengaruhi oleh kualitas data, intensitas pendampingan, kemampuan petugas, kesiapan masyarakat, dan konsistensi pengawasan. Dengan demikian, masalah yang dihadapi bersifat sistemik dan tidak dapat diselesaikan oleh satu instrumen kebijakan saja.

Tabel 3. Faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dan implikasi kebijakan

Faktor	Temuan Penelitian	Implikasi Kebijakan
Pengetahuan dan kesadaran pajak	Sebagian wajib pajak belum memahami kewajiban, jatuh tempo, dan	Perlu sosialisasi berkelanjutan, materi sederhana, dan edukasi yang menjangkau desa

	manfaat pajak daerah.	serta pelaku usaha kecil.
Kualitas layanan	Pelayanan yang cepat dan komunikatif meningkatkan kemauan membayar, tetapi mutunya belum merata.	Perlu pelatihan layanan publik, standarisasi prosedur, dan evaluasi kepuasan wajib pajak.
Digitalisasi sistem	Kanal digital menambah kemudahan, tetapi literasi digital masyarakat masih timpang.	Perlu pendampingan penggunaan sistem, layanan hibrida, dan desain aplikasi yang lebih ramah pengguna.
Transparansi pemanfaatan pajak	Wajib pajak lebih mau patuh ketika manfaat pajak terlihat nyata.	Perlu publikasi rutin mengenai penggunaan pajak dan penguatan akuntabilitas pembangunan.
Pengawasan dan sanksi	Sanksi ada, tetapi penerapannya belum selalu konsisten dan masih lebih dominan persuasif.	Perlu kombinasi pembinaan dan penegakan hukum yang adil, bertahap, dan konsisten.

Sumber: hasil analisis wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian, 2025.

Atas dasar temuan tersebut, strategi yang paling mendesak untuk Kabupaten Indramayu adalah memperbaiki kualitas basis data perpajakan. Pemutakhiran data tidak boleh diperlakukan sebagai kegiatan administratif rutin semata, tetapi sebagai fondasi dari semua intervensi lain. Tanpa data yang akurat, sosialisasi

menjadi tidak tepat sasaran, pengawasan menjadi tidak efektif, dan penetapan pajak berisiko dipersepsikan tidak adil. Dalam konteks ini, investasi pada integrasi data dan pemetaan objek pajak memiliki nilai strategis yang tinggi.

Strategi kedua adalah memperkuat model layanan hibrida. Layanan digital tetap perlu diperluas karena efisien dan transparan, tetapi pemerintah tidak boleh meninggalkan mekanisme tatap muka, terutama bagi kelompok wajib pajak yang masih memerlukan bantuan langsung. Model hibrida memungkinkan pemerintah menjangkau dua kebutuhan sekaligus, yaitu efisiensi administrasi dan inklusivitas pelayanan. Pendekatan ini lebih realistis dibanding memaksakan digitalisasi penuh dalam situasi literasi masyarakat yang belum seragam.

Strategi ketiga adalah menempatkan transparansi sebagai alat pembentuk kepatuhan. Pemerintah daerah perlu menunjukkan secara lebih tegas hubungan antara pajak yang dibayar dan hasil pembangunan yang dirasakan masyarakat. Publikasi penggunaan dana pajak, narasi pembangunan berbasis pajak, dan penandaan proyek yang didukung penerimaan daerah dapat menjadi instrumen sederhana tetapi efektif untuk membangun rasa memiliki dan kepercayaan publik.

Strategi keempat adalah memperkuat kombinasi antara reward dan enforcement. Program seperti Bapenda Hits menunjukkan bahwa stimulus positif dapat menarik partisipasi dan sekaligus membuka potensi pajak baru. Namun, stimulus ini harus berjalan beriringan dengan pengawasan dan penegakan sanksi yang

adil. Jika reward terlalu dominan tanpa kontrol yang kuat, maka wajib pajak yang tidak patuh tetap tidak akan terdorong berubah. Sebaliknya, jika sanksi terlalu keras tanpa layanan yang baik, maka resistensi masyarakat bisa meningkat.

Secara teoretis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan pajak daerah adalah hasil interaksi antara kapasitas institusi dan perilaku masyarakat. Artinya, pemerintah daerah tidak dapat hanya menuntut kepatuhan, tetapi juga harus menciptakan kondisi yang memungkinkan kepatuhan itu tumbuh. Di titik inilah layanan, transparansi, edukasi, dan teknologi bertemu dengan aspek moral, sosial, dan ekonomi wajib pajak. Dengan membaca kepatuhan sebagai fenomena yang multidimensional, kebijakan yang dihasilkan akan lebih realistis dan berpeluang lebih efektif.

Dari sisi praktis, artikel ini menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Indramayu harus diarahkan pada perbaikan yang bertahap tetapi konsisten. Pemerintah tidak cukup hanya mengejar target tahunan, melainkan perlu membangun ekosistem kepatuhan jangka panjang. Ekosistem itu ditopang oleh data yang andal, aparatur yang profesional, layanan yang inklusif, pengawasan yang kredibel, dan komunikasi publik yang mampu meyakinkan masyarakat bahwa pajak daerah benar-benar kembali untuk kepentingan mereka.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu daerah dan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas. Namun, justru karena bersifat kontekstual,

penelitian ini memberi gambaran yang rinci mengenai bagaimana persoalan kepatuhan wajib pajak terbentuk di tingkat daerah. Kajian berikutnya dapat mengembangkan penelitian ini melalui pendekatan kuantitatif, perbandingan antarwilayah, atau analisis khusus pada satu jenis pajak daerah tertentu agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam dan terukur.

Implikasi Kebijakan Dan Agenda Penguatan Kepatuhan

Implikasi kebijakan ketiga berkaitan dengan pentingnya transparansi pemanfaatan pajak sebagai pengungkit kepatuhan. Sejumlah informan menyatakan bahwa masyarakat akan lebih terdorong membayar pajak apabila manfaat pajak dapat dirasakan langsung. Temuan ini penting karena menunjukkan bahwa kepatuhan tidak berdiri sendiri sebagai perilaku administratif, tetapi terkait erat dengan legitimasi pemerintah daerah. Semakin transparan pemerintah memperlihatkan hubungan antara penerimaan pajak dan hasil pembangunan, semakin kuat dasar moral bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tanpa paksaan berlebihan.

Implikasi kebijakan kedua adalah bahwa digitalisasi tidak boleh dipahami hanya sebagai perubahan kanal pembayaran. Digitalisasi harus diposisikan sebagai reformasi menyeluruh atas tata kelola data, pengawasan, dan pelayanan. Kanal pembayaran melalui marketplace, gerai ritel modern, e-PBB, dan e-SPTPD sudah merupakan langkah maju, tetapi hasil penelitian memperlihatkan bahwa masalah utama justru terletak pada kualitas data, kesenjangan literasi

digital, dan belum meratanya kemampuan pengguna. Dengan demikian, keberhasilan digitalisasi harus diukur bukan hanya dari jumlah kanal, melainkan dari tingkat penggunaan aktif, akurasi data wajib pajak, dan menurunnya hambatan transaksi.

Implikasi kebijakan pertama adalah perlunya reposisi sosialisasi dari model satu arah menjadi model komunikasi fiskal yang dialogis. Sosialisasi selama ini cenderung berisi penyampaian aturan, jadwal pembayaran, dan ancaman sanksi. Model ini masih penting, tetapi harus dilengkapi dengan forum yang memungkinkan wajib pajak bertanya, menyampaikan kendala, dan memperoleh penjelasan yang relevan dengan jenis usahanya. Untuk PBB-P2, misalnya, problem nama objek lama, objek yang belum mutakhir, dan penagihan berbasis desa menunjukkan bahwa komunikasi harus dibangun sampai tingkat teknis, bukan berhenti pada slogan kepatuhan.

Dalam konteks teori kepatuhan, hasil penelitian ini menguatkan pandangan bahwa kepatuhan sukarela dan kepatuhan yang dibentuk oleh sanksi harus dikelola secara seimbang. Pemerintah daerah tidak cukup hanya mengandalkan ancaman denda atau penempelan stiker tunggakan. Instrumen tersebut memang penting untuk menjaga kredibilitas aturan, tetapi tidak cukup untuk membangun kepatuhan jangka panjang. Kepatuhan yang lebih bertahan justru muncul ketika wajib pajak memahami kewajibannya, merasakan pelayanan yang layak, dan percaya bahwa pajak yang dibayar kembali

kepada masyarakat dalam bentuk pembangunan dan layanan publik yang nyata.

Dari sudut pandang teori pajak optimal, pemerintah daerah perlu menempatkan efisiensi dan keadilan sebagai dua prinsip yang berjalan bersamaan. Efisiensi berarti prosedur pembayaran, pelaporan, dan pemutakhiran data harus mudah diakses, murah, dan cepat. Keadilan berarti kebijakan pajak tidak boleh dipersepsi membebani kelompok tertentu secara tidak proporsional, terutama pelaku usaha kecil dan masyarakat dengan kapasitas ekonomi yang rentan. Ketika wajib pajak memandang prosedurnya mudah tetapi hasil akhirnya tidak adil, kepatuhan akan tetap rapuh. Sebaliknya, ketika struktur kebijakan dianggap adil tetapi prosedurnya rumit, kepatuhan juga tidak akan tumbuh secara stabil.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan peningkatan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Indramayu tidak dapat diletakkan hanya pada logika penagihan. Persoalan yang muncul justru berada pada titik temu antara kapasitas administrasi pemerintah daerah, pengalaman wajib pajak saat berhadapan dengan layanan publik, dan persepsi masyarakat atas manfaat pajak. Karena itu, strategi optimalisasi perlu dibaca sebagai agenda reformasi administrasi fiskal daerah, bukan sekadar agenda mengejar target penerimaan tahunan.

Tabel 4. Agenda penguatan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Indramayu

Agenda	Masalah Utama	Arah Tindakan	Luaran yang Diharapkan
--------	---------------	---------------	------------------------

Pemutakhiran basis data	Duplikasi data, alamat tidak lengkap, dan objek pajak belum terpetakan dengan baik.	Integrasi data lintas OPD, verifikasi lapangan berkala, dan pembaruan basis data berbasis spasial.	Penetapan pajak lebih akurat dan penagihan lebih tepat sasaran.	Reward dan enforcement	Sanksi belum konsisten, sedangkan insentif belum terukur dampaknya.	Menetapkan tahapan peringatan dan sanksi yang konsisten, disertai penghargaan bagi wajib pajak patuh.	Tercipta keseimbangan antara pembinaan dan penegakan hukum.
Layanan hibrida	Sebagian wajib pajak siap digital, sebagian lain masih bergantung pada layanan tatap muka.	Mengembangkan kanal digital dengan pendampingan langsung di kecamatan, desa, dan gerai layanan.	Hambatan administratif menurun dan kepatuhan formal meningkat.	Sumber: sintesis hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian, 2025. Implikasi Kebijakan Temuan penelitian menegaskan bahwa agenda optimalisasi pajak daerah di Kabupaten Indramayu harus diposisikan sebagai reformasi administrasi fiskal daerah, bukan semata-mata program mengejar target tahunan. Arah kebijakan perlu bergeser dari logika penagihan yang reaktif menuju tata kelola yang lebih presisi, berbasis data, dan berorientasi pada pengalaman wajib pajak. Dalam konteks ini, keberhasilan penerimaan tidak cukup diukur dari realisasi angka, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah membangun sistem yang mudah diakses, dipahami, dan dipercaya oleh masyarakat. Implikasi pertama adalah perlunya pemutakhiran basis data secara berkelanjutan. Data objek dan subjek pajak yang belum akurat terbukti memengaruhi penetapan, penagihan, dan persepsi keadilan di mata wajib pajak. Pemerintah daerah perlu memperkuat integrasi data lintas perangkat daerah, verifikasi lapangan berkala, serta penggunaan pemetaan spasial untuk PBB-P2, reklame, pajak air tanah, dan objek pajak daerah lainnya. Dengan basis data yang lebih bersih, strategi intensifikasi dan ekstensifikasi dapat dijalankan secara lebih tepat sasaran.			
Komunikasi fiskal	Sosialisasi belum sepenuhnya menjawab kendala teknis per jenis pajak.	Menyusun sosialisasi berbasis segmen wajib pajak, forum konsultasi, dan materi yang sederhana.	Pemahaman kewajiban perpajakan meningkat dan resistensi menurun.				
Transparansi pemanfaatan pajak	Manfaat pajak belum selalu terlihat langsung oleh masyarakat.	Memastikan informasi penggunaan pajak pada proyek publik, media sosial, dan laporan ringkas yang mudah dipahami.	Kepercayaan publik naik dan kepatuhan sukarela menguat.				

Implikasi kedua berkaitan dengan desain layanan. Digitalisasi perlu terus dilanjutkan, tetapi tidak boleh diasumsikan dapat menggantikan seluruh bentuk layanan tatap muka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian wajib pajak telah menerima kanal digital seperti e-PBB, e-SPTPD, gerai ritel modern, dan marketplace, tetapi sebagian lain masih membutuhkan pendampingan langsung karena keterbatasan literasi digital. Karena itu, model layanan hibrida menjadi lebih relevan, yaitu menggabungkan kanal digital dengan dukungan petugas di kecamatan, desa, maupun pusat layanan tertentu agar transisi digital tidak justru menurunkan kepatuhan kelompok wajib pajak tertentu.

Implikasi ketiga adalah pentingnya komunikasi fiskal yang lebih substantif. Sosialisasi tidak cukup hanya menyampaikan kewajiban dan sanksi, tetapi juga harus menjelaskan manfaat pajak, alasan kebijakan, serta contoh nyata pemanfaatan penerimaan pajak bagi pembangunan daerah. Ketika masyarakat melihat hubungan yang jelas antara pajak yang dibayar dengan kualitas layanan publik yang diterima, kepatuhan sukarela cenderung menguat. Oleh sebab itu, Bapenda dan pemerintah daerah perlu mengembangkan pola komunikasi yang lebih segmentatif, menggunakan bahasa yang sederhana, media yang sesuai dengan karakter wajib pajak, dan ruang umpan balik yang memungkinkan dialog dua arah.

Pada saat yang sama, pengawasan dan penegakan hukum tetap diperlukan, tetapi harus dijalankan secara konsisten dan proporsional. Sanksi akan efektif apabila ditempatkan dalam

kerangka pembinaan yang adil, bukan semata-mata hukuman administratif. Dengan demikian, strategi kebijakan pajak daerah di Kabupaten Indramayu perlu dibangun di atas empat pilar utama, yaitu data yang akurat, layanan yang mudah, komunikasi yang meyakinkan, dan penegakan aturan yang konsisten. Kombinasi keempat pilar tersebut menjadi prasyarat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian Dan Arah Lanjut

Penelitian lanjutan perlu diarahkan pada dua jalur. Pertama, pengujian kuantitatif terhadap hubungan antara kualitas layanan, digitalisasi, transparansi, dan kepatuhan pada level wajib pajak. Kedua, studi kebijakan komparatif antar daerah untuk melihat faktor apa yang paling menentukan keberhasilan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak daerah. Dengan jalur tersebut, rekomendasi kebijakan tidak hanya menjadi lebih presisi untuk Indramayu, tetapi juga lebih relevan untuk daerah lain yang memiliki struktur ekonomi dan masalah kepatuhan yang serupa.

Artikel ini memiliki keterbatasan karena memusatkan analisis pada satu daerah dan menggunakan pendekatan kualitatif. Konsekuensinya, hasil penelitian ini sangat kuat untuk membaca proses, konteks, dan alasan di balik kepatuhan atau ketidakpatuhan, tetapi tidak ditujukan untuk melakukan generalisasi statistik ke seluruh daerah. Selain itu, variasi antarsektor pajak di Indramayu cukup besar, sehingga kedalaman penjelasan pada masing-masing jenis

pajak masih dapat diperluas dalam penelitian berikutnya.

KESIMPULAN

Pemerintah Kabupaten Indramayu telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah melalui intensifikasi, ekstensifikasi, digitalisasi layanan, pemutakhiran data, penambahan kanal pembayaran, sosialisasi, dan program stimulus seperti Bapenda Hits. Dari sisi arah kebijakan, upaya tersebut sudah menunjukkan orientasi yang tepat. Namun, hasil penelitian membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak masih belum optimal. Penurunan proporsi wajib pajak aktif dan penurunan tingkat pembayaran PBB-P2 menunjukkan bahwa strategi yang ada masih menghadapi kendala pada tahap implementasi.

Kualitas layanan dan peranan pemerintah daerah terbukti berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh ketika pelayanan mudah diakses, prosedur sederhana, informasi jelas, dan petugas bersikap komunikatif. Sebaliknya, kualitas layanan yang belum merata, keterbatasan literasi digital, serta kurang kuatnya persepsi manfaat pajak membuat kepatuhan belum terbentuk secara stabil. Faktor yang memengaruhi kepatuhan meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas layanan, transparansi pemerintah, kondisi ekonomi wajib pajak, kemudahan sistem pembayaran, serta konsistensi pengawasan dan sanksi. Karena itu, optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Indramayu perlu diarahkan pada penguatan basis data, layanan hibrida yang

inklusif, sosialisasi yang lebih tajam, transparansi pemanfaatan pajak, dan koordinasi lintas instansi yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of Public Economics*, 1, 323-338.
- Alm, J., McClelland, G. H., & Schulze, W. D. (1992). Why do people pay taxes? *Journal of Public Economics*, 48, 21-38.
- Bird, R. M., & Bahl, R. W. (2008). Subnational taxes in developing countries: The way forward. *Public Budgeting & Finance*, 28(4), 1-25.
- Davey, K. J. (1988). *Pembiayaan pemerintahan: Praktik-praktik internasional dan relevansinya bagi dunia ketiga*. UI Press.
- Devano, S., & Rahayu, N. (2016). *Perpajakan: Konsep, teori, dan isu*. Kencana.
- Hantono, & Sianturi, R. F. (2022). Pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak pada UMKM Kota Medan. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 6(1).
- Hidayat, A. (2021). Peningkatan kualitas pelayanan pajak dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 14(2).
- James, S., & Alley, C. (2004). Tax compliance, self assessment and tax administration. *Journal of Financial and Management in Public Services*, 2, 27-42.
- Khairunnisa, D., Setiyono, B., & Erowati, D. (2023). Optimalisasi penerimaan pajak daerah tahun 2019-2023 dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Batam. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press.
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance:

- The slippery slope framework. *Journal of Economic Psychology*, 29, 210-225.
- Mankiw, N. G., Weinzierl, M., & Yagan, D. (2009). Optimal taxation in theory and practice. *Journal of Economic Perspectives*, 23(4), 147-174.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi revisi*. Andi Offset.
- Mirrlees, J. A. (1971). An exploration in the theory of optimum income taxation. *The Review of Economic Studies*, 38(2), 175-208.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar ilmu perpajakan*. Granit.
- Rahayu. (2017). *Perpajakan: Konsep dan aspek formal*. Rekayasa Sains.
- Ramsey, F. P. (1927). A contribution to the theory of taxation. *The Economic Journal*, 37(145), 47-61.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suandy, E. (2011). *Perencanaan pajak*. Salemba Empat.
- Torgler, B. (2007). *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2025.
- Peraturan Bupati Indramayu Nomor 172 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Indramayu.