

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai **Analisis Faktor Penyebab Tidak Tercapainya Target Penerimaan Pajak Daerah di Kota Kupang**, dapat disimpulkan bahwa target penerimaan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Kupang belum dapat dicapai secara optimal. Hal ini terlihat dari data realisasi penerimaan pajak daerah yang masih berada di bawah target pada beberapa tahun penelitian, terutama pada Tahun 2021 dan Tahun 2024. Meskipun pada Tahun 2022 realisasi penerimaan hampir mencapai target, secara keseluruhan kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan penerimaan pajak daerah masih menghadapi berbagai kendala.

Berdasarkan hasil analisis data, wawancara, observasi, serta pembahasan yang telah dilakukan, faktor-faktor penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak daerah di Kota Kupang meliputi beberapa aspek sebagai berikut :

5.1 Faktor Internal:

- **Pengawasan dan penagihan pajak** yang dilakukan oleh Bapenda Kota Kupang telah berjalan sesuai prosedur, namun efektivitasnya masih terkendala oleh keterbatasan jumlah petugas, luasnya wilayah pengawasan, serta rendahnya respons sebagian wajib pajak terhadap surat teguran. Akibatnya masih terdapat tunggakan pajak yang belum dapat diselesaikan secara optimal.
- **Pendataan dan pemutakhiran objek pajak** belum sepenuhnya mampu menggambarkan potensi pajak yang sebenarnya. Masih terdapat objek pajak

yang belum terdata, perubahan kepemilikan tanah dan bangunan yang belum dilaporkan, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam melakukan pemutakhiran data secara berkala. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian potensi penerimaan pajak belum tergali secara maksimal.

- **Kualitas pelayanan perpajakan** pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang pada dasarnya sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala berupa keterbatasan jumlah petugas pelayanan, waktu tunggu pelayanan yang relatif lama pada periode tertentu, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

5.2 Faktor Eksternal:

- **Tingkat kepatuhan wajib pajak** masih belum optimal. Sebagian wajib pajak telah memahami pentingnya membayar pajak, namun belum sepenuhnya melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Rendahnya kepatuhan dipengaruhi oleh kurangnya kesadaran, kesibukan wajib pajak, serta belum optimalnya sistem pengingat pembayaran pajak.
- **Kondisi ekonomi masyarakat** turut memengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penurunan pendapatan usaha pada beberapa sektor menyebabkan sebagian wajib pajak lebih memprioritaskan kebutuhan operasional usaha dibandingkan pembayaran pajak sehingga berdampak terhadap keterlambatan pembayaran pajak daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak tercapainya target penerimaan pajak daerah di Kota Kupang bukan hanya dipengaruhi oleh satu

faktor, tetapi merupakan kombinasi antara faktor internal pemerintah daerah dalam pengelolaan pajak serta faktor eksternal yang berasal dari kondisi wajib pajak dan perkembangan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan penerimaan pajak daerah memerlukan strategi yang komprehensif melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak, penguatan pengawasan dan penagihan, penyempurnaan basis data perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan.

5.2 Implikasi Teoretis

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya pada bidang administrasi perpajakan daerah. Penelitian ini memperkuat teori kepatuhan yang dikemukakan oleh Darley dan Blass bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman terhadap aturan, tetapi juga oleh pelaksanaan nyata dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak telah memahami pentingnya pajak bagi pembangunan daerah, pelaksanaan pembayaran pajak secara tepat waktu masih belum optimal.

Penelitian ini juga mendukung teori George R. Terry mengenai fungsi pengawasan (controlling), yang menjelaskan bahwa pengawasan merupakan bagian penting dalam memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas pengawasan dan penagihan pajak terbukti berpengaruh terhadap pencapaian target penerimaan pajak daerah.

Selain itu, hasil penelitian memperkuat teori Mardiasmo mengenai pentingnya administrasi perpajakan yang didukung oleh basis data perpajakan yang

akurat dan mutakhir. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pendataan dan pemutakhiran objek pajak yang belum optimal menyebabkan potensi pajak daerah belum tergali secara maksimal sehingga memengaruhi pencapaian target penerimaan.

Penelitian ini juga memperkuat teori **Ability to Pay** dari Adam Smith yang menyatakan bahwa kemampuan ekonomi wajib pajak berpengaruh terhadap kemampuan memenuhi kewajiban perpajakan. Kondisi ekonomi masyarakat Kota Kupang terbukti menjadi salah satu faktor eksternal yang memengaruhi tingkat pembayaran pajak daerah.

Selanjutnya, penelitian ini mendukung teori kualitas pelayanan **SERVQUAL** yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan keterbatasan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi dapat memengaruhi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori administrasi perpajakan daerah dengan menunjukkan bahwa keberhasilan pencapaian target penerimaan pajak dipengaruhi oleh keterkaitan antara kepatuhan wajib pajak, efektivitas pengawasan, kualitas basis data perpajakan, kondisi ekonomi masyarakat, serta kualitas pelayanan publik.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi terapan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah.

Pertama, Bapenda Kota Kupang perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat secara berkelanjutan agar kesadaran dan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, kegiatan penyuluhan di kelurahan, kerja sama dengan pelaku usaha, maupun pemanfaatan media informasi lainnya.

Kedua, pengawasan dan penagihan pajak perlu diperkuat melalui penambahan jumlah petugas, penyusunan jadwal pengawasan yang lebih terstruktur, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memantau wajib pajak yang memiliki tunggakan. Penggunaan sistem notifikasi atau pengingat pembayaran secara otomatis melalui pesan singkat maupun aplikasi digital juga perlu dikembangkan.

Ketiga, Bapenda perlu melakukan pendataan dan pemutakhiran objek pajak secara lebih intensif dengan memanfaatkan sistem informasi berbasis digital serta meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, seperti Badan Pertanahan Nasional (BPN), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), pemerintah kecamatan, dan pemerintah kelurahan. Langkah ini bertujuan agar seluruh potensi objek pajak dapat teridentifikasi secara akurat.

Keempat, pemerintah daerah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan

kompetensi aparatur, penambahan jumlah petugas pelayanan pada periode pembayaran pajak, serta pengembangan layanan pembayaran pajak secara elektronik agar masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

Kelima, Pemerintah Kota Kupang perlu menyusun kebijakan yang mampu menyeimbangkan antara optimalisasi penerimaan pajak daerah dengan kondisi ekonomi masyarakat. Pendekatan persuasif, pembinaan kepada wajib pajak, serta pemberian kemudahan dalam mekanisme pembayaran pajak dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan tanpa menimbulkan beban yang berlebihan bagi masyarakat.

Melalui penerapan berbagai langkah tersebut, diharapkan pengelolaan pajak daerah di Kota Kupang menjadi lebih efektif, tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, potensi pajak daerah dapat digali secara optimal, serta target penerimaan pajak daerah pada tahun-tahun berikutnya dapat tercapai secara maksimal.

