

Kendala Database Tipe Kendaraan dan Implikasinya terhadap Verifikasi Berkas Pajak Progresif di UPPPD Samsat Jakarta Barat

Maria Gratiana Kelen¹, Amas Sari Martahanti², Iwan³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta^{1,2,3}

Email: grasiakelen@gmail.com¹, amas.mtm@bsi.ac.id², iwan.iwx@bsi.ac.id³

Submit:	Revisi:	Terima	Terbit Online:
04-10-2026	05-10-2026	06-10-2026	09-10-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini menganalisis kendala database tipe kendaraan dalam proses verifikasi berkas pajak progresif di UPPPD Samsat Jakarta Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan utama, observasi, dan dokumentasi. Analisis kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian kedua hasil diintegrasikan. Dari 4.445 wajib pajak yang diperiksa selama Juni 2025-Juni 2026, 2.928 wajib pajak (65,87%) memiliki berkas lengkap dan 1.517 wajib pajak (34,13%) belum lengkap. Kendala utama meliputi ketidaksesuaian data kendaraan, kesalahan input, keterlambatan sinkronisasi antarinstansi, serta data kepemilikan yang belum diperbarui. Kendala tersebut memperpanjang verifikasi, menambah beban kerja, menghambat penetapan pajak progresif, dan meningkatkan antrean layanan. Perbaikan memerlukan pembaruan data, koordinasi antarinstansi, integrasi sistem, sosialisasi wajib pajak, dan peningkatan kompetensi petugas. Kata Kunci: database kendaraan, verifikasi berkas, pajak progresif

ABSTRACT

Abstract - This study analyzes the constraints of vehicle type databases in the process of verifying progressive tax files at UPPPD Samsat West Jakarta. The research uses a qualitative approach. Data were obtained through interviews with three main informants, observation, and documentation. Qualitative analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions; then the two results were integrated. Of the 4,445 taxpayers examined during June 2025-June 2026, 2,928 taxpayers (65.87%) had complete files and 1,517 taxpayers (34.13%) were incomplete. The main obstacles include vehicle data mismatches, input errors, delays in synchronization between agencies, and ownership data that has not been updated. These obstacles extend verification, increase workload, hinder progressive tax determination, and increase service queues. Improvements require data updates, inter-agency coordination, system integration, taxpayer socialization, and officer competency improvement.

Keywords: vehicle database, file verification, progressive tax

1. PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang digunakan untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Di DKI Jakarta, Pajak Kendaraan Bermotor memiliki posisi penting karena jumlah dan mobilitas kendaraan relatif tinggi. Pengelolaan administrasi PKB membutuhkan data kendaraan yang akurat agar proses penetapan dan pelayanan pajak dapat berjalan sesuai ketentuan. Karsam et al. (2022) menjelaskan pajak sebagai kontribusi wajib berdasarkan peraturan perundang-undangan, sedangkan Satriya et al. (2024) menempatkan administrasi perpajakan sebagai bagian penting dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dalam proses pajak progresif, petugas perlu memeriksa identitas wajib pajak, kepemilikan kendaraan, dan kesesuaian dokumen dengan informasi yang tersimpan dalam database. Database tipe kendaraan menjadi acuan untuk mencocokkan merek, tipe, tahun produksi, identitas kendaraan, Nilai Jual Kendaraan Bermotor, serta data kepemilikan. Apabila informasi pada sistem tidak akurat, tidak konsisten,

atau belum diperbarui, verifikasi tidak dapat segera diselesaikan dan petugas harus melakukan pemeriksaan tambahan.

Fenomena yang ditemukan di UPPPD Samsat Jakarta Barat mencakup ketidaksesuaian antara database dan dokumen fisik, kesalahan penginputan data, keterlambatan sinkronisasi antarinstansi, serta data kepemilikan kendaraan yang belum diperbarui. Kondisi tersebut dapat muncul pada tipe kendaraan, tahun pembuatan, nomor mesin, nomor rangka, NIK, maupun status kepemilikan. Pada kasus tertentu, kendaraan yang telah dijual masih tercatat pada pemilik sebelumnya karena belum dilakukan pemblokiran atau pembaruan data.

Digitalisasi pelayanan pajak kendaraan memang dapat meningkatkan kemudahan layanan, tetapi kualitas data dan integrasi sistem tetap menjadi prasyarat penting. Akbari dan Mubarak (2024) menunjukkan bahwa implementasi layanan pajak kendaraan berbasis digital masih dapat menghadapi kendala teknis dan validasi data. Hamdi dan Hardiningsih (2024) juga membahas perubahan pelayanan pajak kendaraan dalam konteks sistem

manual dan digital. Dengan demikian, perbaikan sistem tidak hanya bergantung pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kualitas dan pemutakhiran data.

Tabel 1. Fokus Permasalahan Penelitian

Aspek	Kondisi yang Ditemukan	Konsekuensi
Database kendaraan	Data sistem tidak selalu sesuai dokumen fisik	Pemeriksaan dan koreksi ulang
Input data	Kesalahan tipe, NIK, nomor rangka/mesin	Informasi database tidak akurat
Sinkronisasi	Pembaruan antarinstitusi terlambat	Verifikasi tertunda
Kepemilikan	Pisah KK/blokir kendaraan belum diperbarui	Penetapan progresif berpotensi tidak sesuai

Sumber: (Diolah penulis, 2026)

Permasalahan tersebut relevan dengan implementasi pajak progresif. Putri dan Wibawa (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pajak progresif kendaraan bermotor memerlukan dukungan administrasi yang memadai. Sholekhah et al. (2024) juga mengevaluasi implementasi pajak progresif pada lingkungan Samsat dan menunjukkan pentingnya pelaksanaan kebijakan pada tingkat layanan.

Penelitian ini menggunakan konsep database, pajak kendaraan bermotor, pajak progresif, dan mixed methods sebagai dasar analisis. Database dipahami sebagai kumpulan data yang disusun secara sistematis untuk menyimpan, mengakses, dan mengelola informasi. Dalam pelayanan Samsat, database berfungsi menyediakan informasi kendaraan yang digunakan untuk mencocokkan data pada sistem dengan dokumen yang diajukan wajib pajak. Kualitas database karena itu bergantung pada akurasi, konsistensi, integrasi, dan kemutakhiran data.

Pajak progresif kendaraan bermotor berkaitan dengan pengenaan tarif berdasarkan kepemilikan kendaraan sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, informasi kepemilikan harus tepat agar sistem dapat mengidentifikasi kendaraan yang menjadi dasar pengenaan pajak progresif. Saraswati et al. (2022) membahas pajak progresif dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan Manurung et al. (2022) menelaah pajak progresif kendaraan bermotor dalam konteks perilaku perpajakan. Penelitian ini berbeda karena berfokus pada kendala database dalam proses verifikasi administrasi.

Pendekatan mixed methods dipilih karena permasalahan memiliki dua jenis bukti. Data kuantitatif diperlukan untuk menggambarkan tingkat kelengkapan berkas, sedangkan data kualitatif diperlukan untuk menjelaskan bentuk kendala, penyebab, dampak, dan upaya penanganannya. Setiawan et al. (2025) menjelaskan mixed methods sebagai pendekatan yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

Tabel 2. Posisi Penelitian terhadap Studi Terdahulu

Sumber	Fokus	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Akbari & Mubarak (2024)	Aplikasi SIGNAL dan pembayaran PKB digital	Tidak khusus pada database tipe kendaraan
Putri & Wibawa (2023)	Implementasi pajak progresif	Tidak memusatkan analisis pada kendala database
Sholekhah et al. (2024)	Evaluasi pajak progresif di Samsat	Objek dan fokus kendala berbeda
Setiawan et al. (2025)	Metode campuran	Menjadi dasar pendekatan, bukan objek pajak

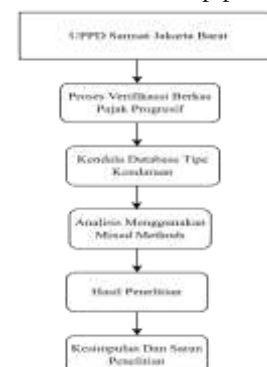
Sumber: (Diolah penulis, 2026)

Berdasarkan gap tersebut, penelitian ini menempatkan database tipe kendaraan sebagai pusat analisis dan mengintegrasikan bukti kelengkapan berkas dengan pengalaman petugas selama proses verifikasi. Fokus ini memberi gambaran bukan hanya mengenai jumlah berkas lengkap dan tidak lengkap, tetapi juga mengenai alasan operasional mengapa verifikasi dapat terhambat.

Kerangka berpikir menggambarkan alur bahwa proses verifikasi pajak progresif membutuhkan kesesuaian antara database tipe kendaraan dan dokumen fisik. Kendala database dianalisis secara kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan kelengkapan berkas dianalisis secara kuantitatif deskriptif. Kedua hasil kemudian diintegrasikan untuk menjelaskan dampak dan upaya penanganan.

Skripsi sumber secara eksplisit menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan secara deskriptif dan tidak digunakan untuk menguji hipotesis, korelasi, maupun regresi. Oleh karena itu, artikel ini tidak membentuk hipotesis statistik yang tidak terdapat dalam penelitian asli. Sebagai pengganti, proposisi penelitian adalah bahwa ketidaksesuaian dan keterlambatan pembaruan database tipe kendaraan berkaitan dengan bertambahnya tahapan pemeriksaan dalam proses verifikasi berkas pajak progresif.

Tujuan penelitian adalah: (1) mengetahui kendala database tipe kendaraan dalam proses verifikasi berkas pajak progresif di UPPPD Samsat Jakarta Barat; (2) menganalisis tingkat kelengkapan berkas pajak progresif; dan (3) mengidentifikasi dampak kendala database tipe kendaraan terhadap proses verifikasi.



Sumber: (Diolah penulis, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah UPPPD Samsat Jakarta Barat. Data sekunder berasal dari dokumentasi pemeriksaan berkas wajib pajak progresif periode Juni 2025-Juni 2026, sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan utama terdiri atas Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pemungutan PKB, Kepala Satuan Pelaksanaan Pelayanan dan Penetapan, serta petugas bagian progresif. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan langsung dalam proses verifikasi.

Fokus penelitian meliputi kendala database tipe kendaraan, kelengkapan berkas pajak progresif, dampak kendala database terhadap proses verifikasi, dan upaya penanganan. Kelengkapan dokumen diperiksa berdasarkan formulir pengajuan, KTP, KK, STNK, dan BPKB. Analisis kuantitatif menggunakan statistik deskriptif berupa frekuensi dan persentase dengan rumus $P = F/N \times 100\%$. Pendekatan ini tidak digunakan untuk pengujian hipotesis, korelasi, atau regresi.

Analisis kualitatif dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan informasi diperkuat melalui triangulasi dengan membandingkan keterangan tiga informan, hasil observasi, dan dokumentasi. Tahap integrasi mixed methods dilakukan dengan mengaitkan hasil kuantitatif mengenai kelengkapan berkas dengan temuan kualitatif mengenai kendala database, dampak, dan tindakan penanganan. Pendekatan ini mengikuti prinsip penggabungan bukti kuantitatif dan kualitatif untuk membangun penjelasan yang lebih menyeluruh (Hermawan & Hariyanto, 2022; Setiawan et al., 2025).

Tabel 3. Operasional Fokus Penelitian

Fokus	Indikator Utama	Sumber Data
Kendala database	Ketidaksesuaian, data belum diperbarui, kesalahan input, sinkronisasi	Wawancara, observasi, dokumentasi
Kelengkapan berkas	KTP, KK, STNK, BPKB	Dokumentasi
Dampak kendala	Waktu verifikasi, verifikasi ulang, beban kerja, antrean	Wawancara, observasi
Penanganan	Pembaruan data, koordinasi, integrasi sistem, kompetensi	Wawancara, dokumentasi

Sumber: (Diolah penulis, 2026)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Temuan Wawancara dan Observasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa verifikasi berkas pajak progresif dilakukan dengan memeriksa identitas wajib pajak, data kepemilikan kendaraan, dan dokumen fisik, kemudian mencocokkannya dengan data pada sistem. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pemungutan PKB menekankan adanya human error dan keterlambatan sinkronisasi. Kepala Satuan Pelaksanaan Pelayanan dan Penetapan menyoroiti data KK, NIK, dan kepemilikan kendaraan yang belum

diperbarui. Petugas bagian progresif menemukan ketidaksinkronan data serta kesalahan input yang menyebabkan pemeriksaan ulang.

Observasi memperlihatkan bahwa ketika data sistem dan dokumen fisik tidak sesuai, petugas tidak dapat langsung melanjutkan verifikasi. Petugas harus mencocokkan STNK, BPKB, KTP, KK, dan data kendaraan pada sistem, kemudian berkoordinasi dengan pihak terkait apabila koreksi diperlukan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas database berhubungan langsung dengan jumlah tahapan administratif yang harus dilakukan selama pelayanan.

Tabel 4. Ringkasan Temuan Tiga Informan

Aspek	Kepala Unit PKB	Kepala Pelayanan/Penetapan	Petugas Progresif
Verifikasi	Cek NIK, KK, data kendaraan	Cek kepemilikan sebelum penetapan	Cocokkan sistem dan dokumen fisik
Kendala	Human error; sinkronisasi terlambat	KK/NIK belum diperbarui; belum blokir	Data tidak sinkron; salah input
Dampak	Verifikasi tertunda	Penetapan progresif terhambat	Antrean dan penerbitan lebih lama
Penanganan	Koordinasi dan SOP	Pisah KK dan blokir kendaraan	Sinkronisasi dan pemutakhiran

Sumber: (Diolah penulis, 2026)

Analisis: ketiga informan memberikan informasi yang saling melengkapi. Kesamaan utama terletak pada kebutuhan pencocokan sistem dengan dokumen fisik dan adanya masalah pembaruan data. Perbedaan penekanan muncul sesuai fungsi masing-masing informan: unit PKB menyoroiti koordinasi dan sistem, bagian pelayanan menyoroiti status kepemilikan, sedangkan petugas progresif menyoroiti pekerjaan verifikasi langsung.

3.2. Triangulasi Data

Triangulasi digunakan untuk memeriksa konsistensi informasi dari wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Temuan menunjukkan bahwa ketiga informan konsisten mengenai proses verifikasi, sumber kendala, dampak, dan kebutuhan pembaruan data.

Tabel 5. Hasil Triangulasi

Aspek	Hasil Triangulasi
Pelaksanaan verifikasi	Data sistem diperiksa dan dibandingkan dengan dokumen fisik secara berurutan.
Kendala database	Ketidaksesuaian data, kesalahan input, data belum diperbarui, dan sinkronisasi belum optimal.
Dampak	Verifikasi tertunda, penetapan pajak progresif terhambat, antrean dan beban kerja bertambah.
Upaya penanganan	Pembaruan data, koordinasi antarinstansi, blokir/pisah KK, dan pemutakhiran database.

Sumber: Diolah penulis (2026)

Hasil triangulasi memperkuat temuan bahwa masalah bukan hanya berasal dari sistem komputer, tetapi juga dari proses input, perubahan status kepemilikan, kelengkapan dokumen, dan pertukaran data antarinstansi. Observasi menunjukkan petugas melakukan pemeriksaan manual ketika terdapat ketidakcocokan. Dokumentasi juga menunjukkan sistem database digunakan sebagai referensi utama selama verifikasi.

Dengan demikian, belum optimalnya sinkronisasi database tidak dapat dijelaskan sebagai satu kesalahan tunggal. Masalah terbentuk dari interaksi antara kualitas data, ketelitian input, pembaruan kepemilikan oleh wajib pajak, dan koordinasi antarinstansi. Interpretasi ini penting karena tindakan perbaikan perlu diarahkan pada sistem sekaligus prosedur dan sumber daya manusia.

3.3. Analisis Kuantitatif Kelengkapan Berkas

Analisis kuantitatif digunakan untuk menggambarkan tingkat kelengkapan berkas pajak progresif. Dokumen yang diperiksa mencakup formulir pengajuan, KTP, KK, STNK, dan BPKB. Skripsi mencatat bahwa formulir pengajuan, KTP, dan KK lengkap pada data yang diperiksa, sedangkan kekurangan terutama ditemukan pada STNK dan BPKB. Karena satu wajib pajak dapat mengalami kekurangan pada lebih dari satu dokumen, jumlah kekurangan STNK dan BPKB tidak dijumlahkan langsung sebagai jumlah wajib pajak tidak lengkap.

Tabel 6. Rekapitulasi Kelengkapan Berkas Juni 2025-Juni 2026

Status Berkas	Jumlah WP	Persentase
Lengkap	2.928	65,87%
Tidak lengkap	1.517	34,13%
Total	4.445	100,00%

Sumber: Diolah penulis (2026)

Perhitungan persentase menggunakan $P = F/N \times 100\%$. Dengan 2.928 wajib pajak berkas lengkap dari total 4.445 wajib pajak, persentase kelengkapan adalah 65,87%. Sementara itu, 1.517 wajib pajak atau 34,13% masih memiliki berkas tidak lengkap.

Analisis: mayoritas wajib pajak telah memenuhi kelengkapan dokumen, tetapi proporsi 34,13% berkas tidak lengkap masih cukup besar secara operasional karena setiap ketidaklengkapan memerlukan tindak lanjut sebelum verifikasi selesai. Temuan ini juga menjelaskan mengapa petugas tetap menghadapi beban pemeriksaan tambahan meskipun lebih dari separuh berkas telah lengkap.

Sebagai contoh perhitungan pada Juni 2025, 211 dari 320 wajib pajak memiliki berkas lengkap, sehingga $P = 211/320 \times 100\% = 65,94\%$. Contoh ini menunjukkan bahwa statistik yang digunakan benar-benar bersifat deskriptif untuk menggambarkan kondisi berkas, bukan untuk menguji hubungan kausal.

4. Analisis Kendala Database Tipe Kendaraan

Kendala pertama adalah perbedaan data kendaraan pada database dengan dokumen fisik. Ketidaksesuaian dapat mencakup tipe kendaraan, tahun pembuatan, nomor mesin, nomor rangka, atau identitas kendaraan

lainnya. Ketika kondisi ini ditemukan, petugas harus menghentikan sementara proses dan melakukan pencocokan ulang.

Kendala kedua adalah kesalahan penginputan data pada saat pendaftaran atau pembaruan kendaraan. Kesalahan pada tipe kendaraan, kapasitas mesin, NIK, nomor rangka, dan nomor mesin dapat menyebabkan informasi sistem berbeda dari dokumen sebenarnya. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas database tidak hanya bergantung pada perangkat lunak, tetapi juga pada ketelitian proses input.

Kendala ketiga adalah keterlambatan sinkronisasi antarinstansi. Data yang melibatkan Korlantas Polri, Bapenda, Jasa Raharja, dan Disdukcapil tidak selalu diperbarui secara bersamaan. Akibatnya, perubahan yang telah terjadi pada satu sumber belum tentu langsung muncul pada sistem yang digunakan petugas.

Kendala keempat berkaitan dengan status kepemilikan kendaraan. Wajib pajak yang belum melakukan pemisahan KK atau pemblokiran kendaraan yang telah dijual masih dapat tercatat sebagai pemilik. Situasi ini membuat sistem membaca jumlah kepemilikan yang berbeda dari kondisi aktual dan mengharuskan verifikasi tambahan.

Tabel 7. Sintesis Kendala dan Tindakan Verifikasi

Kendala	Tindakan Petugas	Implikasi
Data tidak sesuai	Cocokkan sistem dengan STNK/BPKB	Waktu pemeriksaan bertambah
Salah input	Koreksi/konfirmasi data	Verifikasi tidak dapat langsung selesai
Sinkronisasi terlambat	Koordinasi antarinstansi	Pembaruan informasi tertunda
Kepemilikan belum diperbarui	Cek KK/blokir/status kendaraan	Penetapan progresif memerlukan verifikasi ulang

Sumber: Diolah penulis (2026)

Pembahasan: temuan ini konsisten dengan kebutuhan pengelolaan sistem informasi yang akurat dan terintegrasi. Akbari dan Mubarak (2024) memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan PKB masih dapat menghadapi hambatan teknis dan validasi. Pada penelitian ini, hambatan tersebut terlihat lebih spesifik pada kesesuaian database kendaraan dan dokumen yang digunakan untuk verifikasi pajak progresif.

3.5. Dampak Kendala dan Upaya Penanganan

Ketidaksesuaian data meningkatkan waktu penyelesaian verifikasi karena petugas harus melakukan pemeriksaan ulang dan koreksi. Berdasarkan wawancara, proses koreksi tertentu dapat memerlukan sekitar tiga hari kerja sampai satu minggu. Data kepemilikan yang belum diperbarui juga dapat menghambat penetapan pajak progresif karena sistem masih membaca kendaraan sebagai bagian dari kepemilikan wajib pajak.

Dampak berikutnya adalah peningkatan beban kerja petugas. Pemeriksaan manual terhadap STNK, BPKB,

KTP, KK, serta koordinasi dengan instansi terkait menambah tahapan pekerjaan. Ketika proses pada satu wajib pajak memerlukan waktu lebih panjang, antrean pelayanan dapat bertambah dan wajib pajak dapat harus menunggu atau kembali setelah perbaikan data selesai.

Tabel 8. Dampak Kendala Database

Dampak	Penjelasan Hasil
Waktu verifikasi meningkat	Pemeriksaan dan koreksi ulang diperlukan ketika data berbeda.
Penetapan progresif terhambat	Status kepemilikan harus dipastikan sebelum tarif ditetapkan.
Beban kerja bertambah	Petugas melakukan pemeriksaan manual dan koordinasi tambahan.
Antrean meningkat	Durasi pelayanan per kasus menjadi lebih panjang.
Keluhan wajib pajak	Waktu tunggu atau kunjungan ulang dapat terjadi.

Sumber: Diolah penulis (2026)

Upaya penanganan yang ditemukan meliputi pemeriksaan dan pembaruan data kendaraan secara berkala, peningkatan koordinasi antarinstansi, sosialisasi kepada wajib pajak mengenai pembaruan kepemilikan, pengembangan sistem yang lebih terintegrasi, serta peningkatan kompetensi petugas. Langkah-langkah tersebut diarahkan pada dua sumber masalah sekaligus, yaitu kualitas sistem/data dan kualitas pelaksanaan proses.

Sholekhah et al. (2024) menekankan pentingnya evaluasi implementasi pajak progresif pada tingkat pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, evaluasi tersebut menunjukkan bahwa pembaruan database dan koordinasi bukan sekadar tindakan teknis, tetapi bagian dari upaya menjaga ketepatan penetapan pajak dan kelancaran pelayanan.

3.6. Integrasi Hasil Mixed Methods

Integrasi hasil menunjukkan hubungan yang saling melengkapi antara data kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, 34,13% wajib pajak masih memiliki berkas yang belum lengkap. Secara kualitatif, petugas menjelaskan bahwa ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian database, kesalahan input, dan keterlambatan pembaruan data menjadi penyebab perlunya pemeriksaan tambahan. Dengan demikian, data kuantitatif menunjukkan besarnya kondisi administratif, sedangkan data kualitatif menjelaskan mekanisme yang terjadi dalam proses pelayanan.

Temuan terintegrasi juga menunjukkan bahwa database tidak dapat dipisahkan dari dokumen fisik dan status kepemilikan. Database menjadi referensi utama, tetapi ketika informasinya berbeda dengan dokumen, petugas kembali pada proses pencocokan dan konfirmasi. Hal ini menjelaskan mengapa integrasi data antarinstansi, pembaruan kepemilikan, dan ketelitian input menjadi titik perbaikan yang penting.

Secara metodologis, penggunaan mixed methods membantu menghindari interpretasi yang terlalu sempit. Persentase kelengkapan saja tidak menjelaskan penyebab keterlambatan, sedangkan wawancara saja tidak menunjukkan besarnya proporsi berkas lengkap dan tidak lengkap. Penggabungan keduanya

menghasilkan gambaran yang lebih utuh mengenai proses verifikasi di UPPPD Samsat Jakarta Barat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menyimpulkan bahwa:

1. Kendala utama database tipe kendaraan mencakup ketidaksesuaian data dengan dokumen fisik, kesalahan input, data kepemilikan yang belum diperbarui, dan sinkronisasi antarinstansi yang belum optimal. Dari 4.445 wajib pajak yang diperiksa selama Juni 2025-Juni 2026, 2.928 atau 65,87% memiliki berkas lengkap dan 1.517 atau 34,13% belum lengkap.
2. Kendala database menyebabkan pemeriksaan ulang, memperpanjang waktu verifikasi, menambah beban kerja, menghambat penetapan pajak progresif, dan meningkatkan antrean.

UPPPD Samsat Jakarta Barat disarankan

1. Meningkatkan pengawasan input dan pembaruan database serta memperkuat koordinasi dengan Korlantas Polri, Bapenda, Jasa Raharja, dan Disdukcapil. Petugas perlu mempertahankan ketelitian pencocokan sistem dan dokumen, sedangkan wajib pajak perlu memastikan kelengkapan KTP, KK, STNK, dan BPKB serta memperbarui status kepemilikan kendaraan.
2. Penelitian berikutnya dapat memperluas objek dan menambahkan ukuran efektivitas sistem informasi atau kualitas pelayanan.

REFERENSI

- Akbari, Y. R., & Mubarak, A. (2024). Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Di UPTD Samsat Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 15961-15968.
- Hamdi, L. A., & Hardiningsih, P. (2024). Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Studi Komparasi Sistem Pajak Manual Dan Digital. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana*, 11(1), 56-64. <https://doi.org/10.35137/jabk.v11i1.325>
- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. Umsida Press.
- Karsam, K., Erfiansyah, E., Iriyadi, I., & Sutarti, S. (2022). *Perpajakan Teori dan Praktik*. Kesatuan Press.
- Manurung, P. A. T., Sriwiyanti, E., & Saragih, M. (2022). Pengaruh Tarif Pajak Progresif Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Tax Avoidance. *Jurnal Ilmiah Accusi*, 4(2), 118-136. <https://doi.org/10.36985/jia.v4i2.436>
- Putri, N. K. M., & Wibawa, I. G. A. (2023). Implementasi Kebijakan Pajak Progresif Bagi Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi*

Publik, 8(1), 42-49.
<https://doi.org/10.22225/pi.8.1.2023.42-49>

- Saraswati, I. G. A. P. R. P., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Pajak Progresif, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 205-215.
- Satriya, I. W. B., Sari, S., Judijanto, L., Baihaqi, B., Irawati, T., Harsono, I., Yuliah, M. E. A., Muhtarudin, M., Putra, D. A., & Febrina, R. (2024). Konsep Dasar Perpajakan: Memahami Konsep-Konsep Dasar Dalam Kajian Perpajakan Di Indonesia. PT Green Pustaka Indonesia.
- Setiawan, A., Jailani, S., & Risnita. (2025). Penelitian Metode Campuran (Mixed Method). *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 1484-1491.
<https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i2.1263>
- Sholekhah, T. A., Sugiyarti, S. R., & Suhita, D. (2024). Evaluasi Implementasi Penerapan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Dikantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPPD) Samsat Sragen. *Jurnal Solidaritas Fisip UNISRI*, 8(2), 1-10.