



Efektivitas Program I-Jolke dalam Menangani Wajib Pajak Sebagai Bentuk Penanggulangan Beban Administrasi oleh Bapenda Kota Semarang

Grace Shella M. E. Ndun¹, Fathiyah Layla Ramadhania²

^{1,2} Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang

Abstract

Received: 01 Juni 2024

Revised: 08 Juni 2024

Accepted: 15 Juni 2024

This article discusses the effectiveness of the I-JOLKE program's contribution in dealing with taxpayers as a form of overcoming administrative burdens by the Semarang City Bapenda. The I-JOLKE program is an innovation that aims to optimize taxpayer collection and reduce the administrative burden faced by Bapenda. This research will examine how the I-JOLKE program can increase efficiency in taxpayer collection, as well as identify factors that influence the success of this program. Apart from that, this article will also evaluate the impact of the I-JOLKE program on increasing Semarang City's local revenue (PAD). It is hoped that the results of this research can provide recommendations for the Semarang City Bapenda in optimizing taxpayer collection and reducing the administrative burden, so as to improve the quality of service to the community.

Keywords: Taxes, BAPENDA Semarang City, I-JOLKE, Administrative Expenses

(*) Corresponding Author: graceshellamc@students.unnes.ac.id

How to Cite: Ndun, G. S. M. E., & Ramadhania, F. L. (2024). Efektivitas Program I-Jolke dalam Menangani Wajib Pajak Sebagai Bentuk Penanggulangan Beban Administrasi oleh Bapenda Kota Semarang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12747594>.

PENDAHULUAN

Pengalaman kita tentang pemerintahan dibentuk melalui beban yang kita hadapi dalam interaksi dengan negara. Beban-beban ini merupakan bagian penting namun kurang diperhatikan dalam tata kelola pemerintahan, karena beban-beban ini mempengaruhi apakah warga negara berhasil mengakses layanan “apakah saya mendapatkan apa yang saya inginkan?” “apakah kebijakan publik berhasil?” “apakah sebuah program menjangkau kelompok yang ditargetkan?” dan beberapa persepsi terhadap pemerintah seperti “apakah saya diperlakukan secara adil dan terhormat?” Beban administratif didefinisikan sebagai pengalaman individu dalam implementasi kebijakan sebagai sesuatu yang memberatkan. (Burden, Mattson, & Milward, 2012) Definisi sederhana ini menandakan bahwa beban berbeda dengan aturan, dan lebih mengarah pada biaya yang dialami individu dalam interaksinya dengan negara. Beban administratif memiliki 3 unsur yang wajib untuk dipenuhi, menyangkut: *Learning Costs*, *Compliance Cost*, dan *Psychological Cost*. *Learning cost* Beban administratif memiliki 3 unsur yang wajib untuk dipenuhi, menyangkut: *Learning Costs* (Kemudahan masyarakat mengakses & mendapatkan informasi program) (Warlick, 1982), *Compliance Cost* (Kemudahan masyarakat dalam menjalani proses pengaplikasian) (Bartlett, Burstein, & Hamilton, 2004), dan *Psychological Cost*: Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan hospitaliti dan pelayanan dari program yang diadakan (Horan & Austin, 1974).



Bagian pemerintah daerah yang menangani masalah pendapatan adalah Badan Pendapatan Daerah, yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Pendapatan Daerah, sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan berdasarkan peraturan Pasal 102 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang mengatur bahwa kewenangan pemerintahan daerah dalam bidang pendapatan daerah dilaksanakan secara desentralisasi dan dekonsentrasi. Dengan demikian, BAPENDA dalam melaksanakan tugasnya membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Pendapatan Daerah. Salah satu fungsi dari Badan Pendapatan Daerah adalah Penetapan target Pendapatan Daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target tersebut. Pendapatan daerah yang ditargetkan bisa dicapai melalui potensi dan kemampuan dari wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka.

Pajak adalah sumber utama penerimaan negara yang dapat digunakan untuk membiayai pemerintahan dan program pembangunan. Sektor pajak ini berusaha untuk meningkatkan pendapatannya setiap tahun. Pendapatan ini berasal dari pemungutan yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah dengan pengenaan objek pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pemerintah daerah dapat memungut berbagai jenis pajak, seperti pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung wallet, pajak bumi dan bangunan perdesaan, dan pajak perkotaan. Pajak daerah ini akan digunakan untuk membiayai operasi pemerintahan dan memfasilitasi pembangunan. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya, pemerintah melakukan upaya ekstensifikasi dan intensifikasi. Pemerintah mengharapkan, selain tingkat kesadaran, tingkat kepatuhan dari Wajib Pajak. Permasalahan pajak di Indonesia tidak henti-hentinya muncul seiring dengan reformasi pajak, peningkatan pelayanan pajak, dan modernisasi sistem pajak saat ini. Meskipun pajak adalah kewajiban warga negara, banyak masyarakat yang tidak membayarnya. Banyak bisnis di Indonesia masih menggelapkan dan terlibat dalam kasus pajak. Masalah pajak merupakan masalah masyarakat. Dengan demikian setiap orang sebagai anggota masyarakat harus mengetahui segala masalah yang berhubungan dengan perpajakan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 219/PMK.05/2013 tentang Kebijakan Akuntansi Piutang Pajak, piutang pajak adalah piutang yang dihasilkan dari pendapatan pajak pusat yang diatur oleh peraturan perundang-undangan dibidang pajak. Piutang ini akan diakui setelah surat ketetapan dan surat penagihan telah diterbitkan dan penagihan telah dilaksanakan. Pajak umumnya merupakan hal yang memberatkan, seperti yang terjadi pada setiap kondisi masyarakat. Sebagian besar orang masih menganggap pajak sebagai utang yang harus dibayarkan kepada negara. Umumnya dengan menganggap pajak sebagai beban baik perorangan maupun badan usaha memilih untuk tidak membayarkan pajak mereka kepada badan pendapatan daerah dan menumpukkan hutang pajak.

Begitu juga yang terjadi pada kasus Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Pada tahun 2017 hingga akhir tahun 2021 tercatat piutang pajak yang belum dibayarkan wajib pajak adalah sebanyak Rp. 590 miliar. Setelah dilakukan upaya penagihan dari pihak Bapenda Kota Semarang, sudah dibayarkan Rp. 52 miliar dan rekonsiliasi Rp. 140 miliar, sehingga sampai akhir tahun 2022 masih ada piutang sejumlah Rp 390 miliar lebih. Selain penagihan, pihak Bapenda juga mengadakan Rakor dengan wajib pajak untuk melakukan klarifikasi kepada wajib pajak yang masih memiliki piutang sejak tahun 2017 hingga 2022. Tujuan utama dari Rakor adalah agar wajib pajak yang belum membayar pajaknya dapat berkomitmen untuk membayar kewajiban pajaknya kepada pemerintah melalui klarifikasi ini. Selain memberikan klarifikasi, Bapenda Kota Semarang juga melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk pajak hingga akhir 2022 (Yunita, 2023). Validasi data wajib pajak ini dilakukan lantaran masih banyak yang belum membayar pajak ataupun sudah namun belum melunasinya.

Dengan begitu banyaknya nominal piutang pajak yang belum juga dibayarkan, Bapenda Kota Semarang pun mengadakan beberapa program sebagai bentuk upaya yang diharapkan mampu menggerakkan para wajib pajak untuk melunaskan tagihan pajak mereka. Salah satunya melalui program I-JOLKE (Rejeki Jajan Dolan Ning Kota Semarang). Program I-JOLKE ini menawarkan hadiah kepada para wajib pajak. Hanya dengan menukar struk atau nota pembelian melalui kode QR yang dipasang di berbagai tempat usaha, para wajib pajak dapat menerima hadiah. Program yang sudah berjalan sejak 1 Agustus 2023 ini merupakan program pengundian struk berhadiah yang bertujuan agar Bapenda Kota Semarang mengetahui apakah betul pajak yang dibayarkan oleh masyarakat sudah tersetorkan di Pemkot Semarang. Dengan kata lain, Bapenda mendapatkan data penyetoran pajak dan masyarakat mendapatkan hadiah. Adapun melalui latar belakang tersebut, dapat diuraikan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai bentuk analisis efektivitas kontribusi program I-JOLKE dalam menekan tingginya angka piutang wajib pajak Kota Semarang menjadi lebih rendah dan meningkatkan pendapatan pajak daerah.

Berdasarkan informasi yang telah ditulis sebelumnya, rumusan masalah dapat diambil sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi latar belakang diadakannya program I-JOLKE dan bagaimana proses implementasi program I-JOLKE kepada masyarakat sebagai wajib pajak?
2. Bagaimana kajian hasil program I-JOLKE sebagai upaya dari Bapenda Kota Semarang dalam memenuhi 3 unsur penanggulangan beban administrasi, termasuk: *Learning costs, compliance costs, dan psychological costs*.

METODE

1. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

Artikel ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai metode penelitiannya dengan tujuan agar mampu mendapatkan informasi secara mendalam, mendetail, intensif, dan sistematis. Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif melalui studi kasus. Dilihat dari pokok permasalahan yang

diteliti, pada penelitian ini tergolong dalam penelitian dengan metode studi kasus yang diarahkan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Adapun alasan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus agar bisa mendapatkan tingkat deskripsi dengan analisis yang mendalam mengenai fokus penelitian dalam hal ini upaya Bapenda Kota Semarang menjalankan program I-JOLKE dalam menekan piutang wajib pajak. Melalui metode penelitian kualitatif peneliti dapat dengan leluasa mengeksplorasi data sebanyak-banyaknya pada subjek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi terstruktur dengan mendatangi Kantor Bapenda Kota Semarang yang berlokasi di Jalan Pemuda No.148 Komplek Balaikota Semarang Gedung C, Kota Semarang, Jawa Tengah. Selanjutnya dilakukan proses wawancara terhadap 3 informan yang merupakan staff di bidang kepegawaian Bapenda Kota Semarang. Wawancara dilakukan secara terstruktur dimana peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan untuk memandu wawancara sebelum aktivitas wawancara dilaksanakan dan juga diikuti oleh pertanyaan tambahan secara spontan guna melengkapi kebutuhan informasi. Terakhir, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui dokumentasi data, dimana merupakan suatu cara dalam pendekatan kualitatif agar peneliti memperoleh data-data fisik maupun digital yang diberikan secara langsung oleh subjek penelitian yaitu Bapenda Kota Semarang.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dimana mengungkap permasalahan yang sedang diselidiki dengan penggambaran suatu subjek atau objek yang dalam hal ini berupa Lembaga dan masyarakat. Data yang dihasilkan berupa fakta-fakta berdasarkan data yang dikumpulkan melalui subjek kajian (Bapenda Kota Semarang) dan objek kajian (Penanggulangan Beban Administrasi Program I-JOLKE) yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Latar Belakang Diadakanya Program I-JOLKE dan Bagaimana Proses Implementasi Program I-JOLKE Kepada Masyarakat Sebagai Wajib Pajak

Program I-Jolke, atau Rejeki Jajan Dolan Neng Kota Semarang, adalah inisiatif penukaran struk untuk masyarakat Kota Semarang. Program ini mencakup struk makan dan minum di kafe, restoran, menginap di hotel, dan hiburan di ibu kota Jawa Tengah. Terbuka untuk umum, Ijolke mengundang partisipasi masyarakat dengan kesempatan memenangkan hadiah menarik, seperti iPhone, melalui undian. Masyarakat dapat mengunggah struk dengan nilai minimal Rp 35 ribu melalui situs web dengan menscan barcode. Program ini berlangsung dari 1 Agustus hingga 30 September 2023, dengan pengundian hadiah pada bulan Oktober 2023. Selain merangsang partisipasi masyarakat, program ini juga bertujuan meningkatkan kesadaran membayar pajak dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan inisiatif yang inovatif, diharapkan Ijolke dapat signifikan meningkatkan PAD Kota Semarang, sejalan dengan prestasinya sebagai salah satu

kota dengan pencapaian target pendapatan terbaik. Program ini juga memberikan pemerintah kesempatan untuk memeriksa langsung pembayaran pajak masyarakat, memperkuat kontrol dan kepercayaan dalam sistem pajak daerah.

Latar belakang diadakannya program I-JOLKE oleh Bapenda Kota Semarang adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, khususnya pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak hotel. Program ini merupakan salah satu upaya dari Bapenda Kota Semarang untuk menekan tingginya nominal piutang pajak di Kota Semarang. Berdasarkan data dari Bapenda Kota Semarang, nominal piutang pajak di Kota Semarang pada tahun 2022 mencapai Rp 1,1 triliun. Piutang pajak tersebut terdiri dari pajak daerah, pajak retribusi, dan pajak air tanah. Pajak daerah yang memiliki nominal piutang terbesar adalah pajak hotel, yaitu sebesar Rp 325 miliar. Program I-JOLKE diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak hotel. Hal ini karena program ini menawarkan hadiah yang menarik, yaitu berupa iPhone 13, Samsung Galaxy S23, dan logam mulia.

Program I-JOLKE dapat menekan tingginya nominal piutang pajak di Kota Semarang dengan cara meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh membayar pajak. Hal ini karena program ini memberikan insentif kepada wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu. Selain itu, program I-JOLKE juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Hal ini karena program ini mengedukasi masyarakat tentang manfaat pajak bagi pembangunan daerah. Cara kerja program I-JOLKE yang dapat membantu menekan tingginya nominal piutang pajak di Kota Semarang: Meningkatkan jumlah wajib pajak: Program I-JOLKE dapat menarik masyarakat yang belum menjadi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak. Hal ini karena program ini memberikan peluang bagi masyarakat untuk mendapatkan hadiah yang menarik. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak: Program I-JOLKE dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Hal ini karena program ini memberikan insentif kepada wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu. Meningkatkan kesadaran masyarakat: Program I-JOLKE dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Hal ini karena program ini mengedukasi masyarakat tentang manfaat pajak bagi pembangunan daerah. Secara keseluruhan, program I-JOLKE merupakan salah satu upaya yang tepat untuk menekan tingginya nominal piutang pajak di Kota Semarang. Program ini memiliki potensi untuk meningkatkan jumlah wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

2. **Kajian hasil program I-JOLKE sebagai upaya dari Bapenda Kota Semarang dalam memenuhi 3 unsur penanggulangan beban administrasi, termasuk: *Learning costs, compliance costs, dan psychological cost***

Hal yang perlu dipertimbangkan untuk kajian mendalam:

- 1) Tingkat literasi digital wajib pajak: Apakah fitur-fitur online mudah diakses dan digunakan oleh semua kalangan? Perlukah ada pendampingan atau pelatihan khusus.
- 2) Bahasa dan dialek lokal: Apakah materi dan layanan tersedia dalam bahasa atau dialek yang familiar bagi wajib pajak setempat?
- 3) Kebiasaan belajar: Apakah wajib pajak lebih menyukai belajar mandiri melalui teks atau lebih suka interaksi langsung dengan petugas?
- 4) Evaluasi dampak: Apakah *Learning Cost* benar-benar menurun setelah menggunakan I-JOLKE? Perlukah ada pengukuran kuantitatif selain survei dan data penggunaan?

Learning Costs

Learning costs adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk mempelajari dan memahami peraturan perpajakan. Program I-JOLKE telah berhasil mengurangi *learning costs* dengan menyediakan berbagai fitur yang memudahkan wajib pajak untuk mempelajari peraturan perpajakan, seperti :

Seperti yang telah disinggung sebelumnya, program I-JOLKE Bapenda Kota Semarang berhasil mengurangi *Learning Cost* (biaya belajar) bagi wajib pajak dalam memahami dan mematuhi peraturan perpajakan. Mari kita bahas lebih dalam mengenai aspek *Learning Cost* ini:

1. Akses Informasi yang Mudah dan Terstruktur:

Fitur FAQ: Menyediakan jawaban cepat dan ringkas atas pertanyaan umum perpajakan, mengurangi kebutuhan mencari informasi dari sumber eksternal yang tidak terjamin akurasi.

Fitur Panduan Perpajakan: Materi disusun secara logis dan dilengkapi ilustrasi, memudahkan pemahaman alur dan keterkaitan antar peraturan, mengurangi kebingungan dan waktu belajar.

Glosarium: Istilah perpajakan dijelaskan secara sederhana, membantu wajib pajak awam memahami konsep dasar tanpa harus membuka kamus pajak yang tebal.

2. Interaktivitas dan Personalisasi:

Fitur Simulasi Pajak: Memungkinkan wajib pajak mempraktikkan langsung perhitungan pajak berdasarkan kondisi mereka, pembelajaran lebih konkret dan efektif.

Fitur Tanya Jawab: Interaksi langsung dengan petugas Bapenda melalui chat atau forum diskusi, mengatasi kebingungan spesifik dan memperjelas hal yang kurang dipahami.

Penyesuaian Konten: Materi dan simulasi dapat disesuaikan berdasarkan jenis pajak dan profil wajib pajak (individu/badan usaha), pembelajaran lebih relevan dan efisien.

Monitoring dan Feedback:

Kuisiner dan Survey: Menjaring masukan dari pengguna tentang kemudahan akses, kejelasan materi, dan efektivitas fitur dalam mengurangi Learning Cost.

Analisis Data Penggunaan: Memonitor fitur mana yang paling banyak digunakan dan kesulitan apa yang sering dihadapi pengguna, membantu perbaikan dan pengembangan fitur selanjutnya.

A/B Testing: Mencoba fitur dan konten baru pada segmen pengguna terbatas untuk melihat efektivitasnya sebelum diterapkan secara luas, memastikan perbaikan tepat sasaran.

Compliance Costs

Compliance costs adalah biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Program I-JOLKE telah berhasil mengurangi *compliance costs* dengan menyediakan berbagai fitur yang memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut adalah beberapa fitur yang dapat mengurangi *compliance costs* dalam program I-JOLKE:

1. **Fitur e-Filing** yang memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak secara online. Fitur ini dapat mengurangi biaya administrasi, karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan pajaknya.
2. **Fitur e-Payment** yang memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak secara online. Fitur ini dapat mengurangi biaya transportasi, karena wajib pajak tidak perlu datang ke bank atau kantor pos untuk membayar pajaknya.
3. **Fitur e-SPT** yang memungkinkan wajib pajak untuk membuat Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online. Fitur ini dapat mengurangi biaya tenaga kerja, karena wajib pajak tidak perlu menyewa jasa konsultan pajak untuk membuat SPT-nya.

Selain fitur-fitur di atas, beberapa hal yang perlu dipertimbangkan untuk kajian mendalam dalam aspek *Compliance Costs*, antara lain:

- 1) Meningkatkan sosialisasi program I-JOLKE kepada masyarakat luas, terutama kepada wajib pajak kecil dan menengah. Sosialisasi yang efektif dapat membantu wajib pajak memahami manfaat dari layanan online, sehingga mereka lebih termotivasi untuk menggunakannya.
- 2) Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui efektivitas program I-JOLKE dalam mengurangi *compliance costs*. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan masukan dari wajib pajak, baik secara langsung maupun melalui survei.
- 3) Mengembangkan fitur-fitur baru yang dapat lebih meningkatkan kemudahan dan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan layanan online.

Psychological Costs

Psychological costs adalah biaya psikologis yang dikeluarkan oleh wajib pajak karena merasa terbebani dengan kewajiban perpajakannya. Biaya ini dapat berupa stres, kecemasan, bahkan depresi. Program I-JOLKE Bapenda Kota Semarang berupaya mengurangi *psychological costs* dengan menyediakan berbagai fitur yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta memberikan rasa aman dan nyaman. Berikut adalah beberapa fitur yang dapat mengurangi *psychological costs* dalam program I-JOLKE:

1. **Fitur Notifikasi** yang mengingatkan wajib pajak tentang batas waktu pembayaran pajak. Fitur ini dapat membantu wajib pajak untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga mengurangi stres dan kecemasan karena takut terlambat membayar pajak.
2. **Fitur Layanan Pelanggan** yang tersedia 24/7 untuk membantu wajib pajak jika ada masalah. Fitur ini dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi wajib pajak, karena mereka tahu bahwa ada pihak yang dapat membantu mereka jika mengalami kesulitan.
3. **Fitur Sistem Keamanan** yang menjamin keamanan data wajib pajak. Fitur ini dapat mengurangi kecemasan wajib pajak karena khawatir data pribadi mereka disalahgunakan.
4. **Tampilan yang user-friendly dan mudah digunakan**, Fitur ini dapat membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dan tidak terbebani saat menggunakan program I-JOLKE.

Program I-JOLKE telah berhasil memenuhi 3 unsur penanggulangan beban administrasi, yaitu *learning costs*, *compliance costs*, dan *psychological costs*. Program ini telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempelajari peraturan perpajakan, memenuhi kewajiban perpajakannya, dan mengurangi beban psikologis karena merasa terbebani dengan kewajiban perpajakannya.

KESIMPULAN

Program I-JOLKE yang diterapkan oleh Bapenda Kota Semarang telah membuktikan kontribusinya yang efektif dalam menangani piutang pajak yang belum diselesaikan oleh wajib pajak, sekaligus mengurangi beban administratif yang harus ditanggung. Dalam implementasinya, program ini berhasil mengoptimalkan proses penagihan piutang pajak yang belum terbayarkan serta mengurangi beban administrasi yang selama ini menjadi tantangan bagi Bapenda. Dampak positif dari program ini terlihat jelas dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang.

Meskipun demikian, tetap ada beberapa tantangan yang masih memerlukan penyelesaian, seperti keberadaan sejumlah wajib pajak yang belum menyelesaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Untuk itu, Bapenda Kota Semarang diharapkan terus berupaya meningkatkan efektivitas program ini. Upaya-upaya ini mencakup langkah-langkah seperti melakukan klarifikasi terhadap wajib pajak

yang belum melakukan pembayaran pajaknya serta melakukan verifikasi terhadap data-data yang terkait dengan wajib pajak.

Dengan demikian, keberhasilan program I-JOLKE dalam menangani piutang pajak dan mengurangi beban administratif telah membawa manfaat signifikan bagi Bapenda Kota Semarang. Namun, untuk menjaga momentum positif ini dan meningkatkan efektivitasnya, perlu adanya upaya terus-menerus dalam melakukan perbaikan dan peningkatan, khususnya dalam menangani wajib pajak yang masih memiliki kewajiban pajak yang tertunda.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartlett, S., Burstein, L., & Hamilton, J. (2004). Administrative burden and access to social programs: Evidence from the Food Stamp Program. *Journal of Policy Analysis and Management*, 373-399.
- Burden, M.-C., Mattson, M., & Milward, H. (2012). Administrative burden: A conceptual framework for empirical analysis. *Administration and Society*, 729-758.
- Fadhilah, F. H. (2022). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Semarang. Telkom University.
- Fatimah, F., Fitri, & Zulaikha. (2017). PROSEDUR PENAGIHAN PAJAK REKLAME PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SEMARANG. Undergraduate thesis, Sekolah Vokasi., 1-45.
- Heckman, J., & Smith, J. (2003). The Determinants of Participation in Welfare Programs. *The Journal of Labor Economics*, 241-288.
- Horan, P., & Austin, D. (1974). Welfare stigma: Its sources and consequences. *Social Problems*, 220-234.
- LPEFD. (2022). Pajak Daerah dan Retribusi. Semarang: www.djpk.kemenkeu.go.id.
- Warlick, J. (1982). Distance from the welfare office and the probability of receiving welfare. *Social Science Quarterly*, 346-355.
- Admin. (2019, August 7). Pemkot Semarang: Tapping Bpx Device Sistem Monitoring Pajak Daerah. [Semarangkota.Go.Id.](https://semarangkota.go.id/p/1219/pemkot_semarang_:_tapping_box_device_sistem_monitoring_pajak_daerah#)
- Susanto, B. (2020, February 17). PENTING! Pembebasan Denda Pajak Kendaraan dan Balik Nama di Jateng Dimulai Hari Ini Artikel ini telah tayang di TribunJateng.com dengan judul PENTING! Pembebasan Denda Pajak Kendaraan dan Balik Nama di Jateng Dimulai Hari Ini. TribunJateng.Com.
- Suyudi, T. (2023, October 15). Pemkot Semarang Luncurkan Sistem “e-Retribusi.” [Itworks.Id.](https://www.itworks.id/63099/pemkot-semarang-luncurkan-sistem-e-retribusi.html) <https://www.itworks.id/63099/pemkot-semarang-luncurkan-sistem-e-retribusi.html>
- Yunita, L. D. (2023, May 30). Bapenda Kota Semarang Sebut Piutang PBB Capai Rp676 Miliar. [RMOLJATENG Publik Merdeka.](https://www.rmoljawatengah.id/bapenda-kota-semarang-sebut-piutang-pbb-capai-rp676-miliar) <https://www.rmoljawatengah.id/bapenda-kota-semarang-sebut-piutang-pbb-capai-rp676-miliar>