



ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT MAROS

Sut Muliana¹, Andi Herawati², Muhammad Firmansyah³

¹⁻³ Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Corresponding Author: Sut Muliana, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

E-Mail: mulianauli239@gmail.com

Received 19 Januari 2024; **Accepted** 28 Januari 2025; **Online Published** 12 Februari 2025

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Maros dengan pendekatan kualitatif. Fokus utama penelitian adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, termasuk tingkat kesadaran, pemahaman regulasi, sistem administrasi, penegakan hukum, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar wajib pajak menyadari kewajiban membayar pajak, masih banyak yang menunda pembayaran karena merasa tidak mendapatkan manfaat langsung atau mengalami kendala ekonomi. Kurangnya pemahaman mengenai regulasi pajak, termasuk besaran pajak, tenggat waktu pembayaran, serta program pemutihan pajak, juga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Dari segi sistem administrasi, meskipun telah tersedia berbagai metode pembayaran, wajib pajak masih menghadapi kendala seperti antrian panjang di kantor Samsat dan keterbatasan akses terhadap layanan digital di daerah pedesaan. Selain itu, penegakan hukum yang belum optimal menyebabkan banyak wajib pajak baru membayar pajak setelah adanya razia kendaraan. Kualitas pelayanan di Samsat Maros juga memerlukan peningkatan, terutama dalam hal sosialisasi dan penyampaian informasi yang lebih efektif. Kesimpulan penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan sosialisasi, kemudahan akses layanan, serta penegakan hukum yang lebih konsisten untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan perbaikan di berbagai aspek ini, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kabupaten Maros dapat meningkat, sehingga berkontribusi pada peningkatan penerimaan daerah.

Keywords: *Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Maros.*

PENDAAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan berbagai program pemerintah. Pajak dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah pajak daerah yang merupakan kewenangan pemerintah daerah dalam pemungutannya. Salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak ini dikenakan kepada pemilik kendaraan bermotor sebagai bentuk

kontribusi mereka terhadap penggunaan fasilitas jalan dan infrastruktur yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam teori perpajakan, kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kesediaan individu atau badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa adanya paksaan atau tindakan penegakan hukum. Kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesadaran wajib pajak, pemahaman terhadap aturan perpajakan, sanksi dan insentif pajak, serta pelayanan

yang diberikan oleh otoritas pajak. Dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor, kepatuhan wajib pajak berarti membayar pajak kendaraan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pajak Kendaraan Bermotor di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Berdasarkan regulasi ini, pajak kendaraan bermotor dipungut oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk mendukung pembangunan infrastruktur, transportasi, dan fasilitas umum lainnya. Pemerintah daerah, dalam hal ini melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor, termasuk proses pendaftaran, pembayaran, serta penegakan aturan terkait pajak kendaraan.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor sangat penting untuk menjaga stabilitas pendapatan daerah. Namun, pada kenyataannya, masih banyak ditemukan wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraannya. Beberapa di antaranya mengalami keterlambatan dalam pembayaran, sementara yang lain menghindari pembayaran pajak dengan berbagai cara, seperti menggunakan kendaraan dengan plat luar daerah atau tidak melakukan registrasi ulang kendaraannya.

Di Kabupaten Maros, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor masih menjadi perhatian pemerintah daerah. Samsat Maros sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak kendaraan tepat waktu. Banyak wajib pajak yang menganggap pembayaran pajak sebagai

beban tambahan yang tidak memberikan manfaat langsung bagi mereka.

Faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepatuhan pajak di Kabupaten Maros adalah keterbatasan akses informasi mengenai kewajiban perpajakan. Masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur pembayaran pajak, besaran pajak yang harus dibayarkan, serta konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya edukasi yang lebih masif dari pihak Samsat maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan literasi perpajakan masyarakat.

Selain faktor kesadaran dan pemahaman, kualitas layanan yang diberikan oleh Samsat Maros juga berperan dalam menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila layanan pembayaran pajak kendaraan dirasa sulit, lambat, atau kurang efisien, wajib pajak cenderung menunda atau bahkan menghindari kewajibannya. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan, baik melalui digitalisasi sistem pembayaran maupun penyederhanaan prosedur administrasi, menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Persoalan lain yang dihadapi oleh Samsat Maros adalah tingginya jumlah kendaraan yang tidak melakukan registrasi ulang. Banyak kendaraan bermotor di Kabupaten Maros yang telah dijual atau berpindah tangan tetapi tidak dilakukan balik nama, sehingga data kepemilikan kendaraan menjadi tidak valid. Hal ini menyulitkan pihak berwenang dalam menagih pajak kepada pemilik kendaraan yang sebenarnya.

Selain itu, masih ada praktik penggunaan kendaraan dengan plat luar daerah yang dilakukan oleh beberapa wajib pajak di Kabupaten Maros. Hal ini dilakukan untuk menghindari pembayaran pajak daerah yang lebih tinggi atau untuk memperoleh fasilitas pajak yang lebih menguntungkan di daerah lain. Fenomena ini menjadi

tantangan tersendiri bagi Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan memastikan bahwa seluruh kendaraan yang beroperasi di Kabupaten Maros telah memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor ekonomi juga menjadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Beberapa masyarakat mengalami kesulitan ekonomi, terutama pascapandemi COVID-19, sehingga mereka lebih memprioritaskan pengeluaran untuk kebutuhan pokok dibandingkan membayar pajak kendaraan. Dalam kondisi seperti ini, diperlukan kebijakan insentif atau program keringanan pajak yang dapat membantu masyarakat tetap memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa terbebani secara finansial.

Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak juga perlu mempertimbangkan aspek penegakan hukum. Samsat Maros bekerja sama dengan kepolisian dalam melakukan razia kendaraan untuk memastikan bahwa setiap kendaraan yang beroperasi telah membayar pajaknya. Namun, efektivitas penegakan hukum ini masih terbatas, karena tidak semua kendaraan yang menunggak pajak dapat teridentifikasi dalam operasi tersebut.

Dari perspektif teori kepatuhan pajak, pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan di Kabupaten Maros adalah kombinasi dari strategi persuasif dan koersif. Strategi persuasif melibatkan edukasi, penyuluhan, serta pemberian insentif bagi wajib pajak yang taat, sedangkan strategi koersif melibatkan penerapan sanksi yang tegas bagi mereka yang tidak mematuhi aturan. Kedua pendekatan ini perlu diintegrasikan secara seimbang agar dapat mendorong kepatuhan tanpa menimbulkan resistensi di masyarakat.

Digitalisasi layanan perpajakan juga menjadi solusi yang semakin relevan dalam meningkatkan kepatuhan

wajib pajak. Penggunaan aplikasi dan sistem pembayaran online memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Implementasi teknologi ini dapat mengurangi potensi keterlambatan pembayaran akibat kendala administratif atau kesulitan akses ke kantor layanan.

Selain pendekatan teknologi, peningkatan transparansi dalam penggunaan dana pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat cenderung lebih patuh dalam membayar pajak apabila mereka melihat adanya manfaat langsung dari pajak yang mereka bayarkan, seperti perbaikan jalan, pembangunan fasilitas umum, dan peningkatan layanan transportasi. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan komunikasi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak, baik melalui edukasi, peningkatan layanan, insentif, maupun penegakan hukum yang lebih optimal.

Penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana efektivitas kebijakan yang telah diterapkan oleh Samsat Maros dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang ada, diharapkan dapat diusulkan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat guna dan sesuai dengan kondisi masyarakat Kabupaten Maros.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menganalisis tingkat

kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, baik dari aspek kesadaran, pemahaman, maupun kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan sistem administrasi perpajakan di Samsat Maros serta kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan wajib pajak, petugas Samsat, serta pihak terkait seperti kepolisian dan pemerintah daerah yang memiliki peran dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Observasi juga dilakukan untuk memahami secara langsung proses administrasi pembayaran pajak, kendala yang dihadapi oleh wajib pajak, serta efektivitas layanan yang diberikan oleh Samsat Maros. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan Samsat, regulasi perpajakan daerah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis tematik, di mana data yang diperoleh dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen. Proses analisis ini mencakup tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola-pola yang berkontribusi terhadap kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kepatuhan wajib pajak serta rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan oleh Samsat Maros untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah.

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, ditemukan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut dianalisis berdasarkan lima indikator utama, yaitu (1) Kesadaran Wajib Pajak, (2) Pemahaman Regulasi Pajak, (3) Kemudahan Proses Pembayaran, (4) Sanksi dan Penegakan Hukum, serta (5) Pelayanan dan Sosialisasi dari Samsat Maros.

1. Kesadaran Wajib Pajak

Tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Maros masih menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Meskipun sebagian besar wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, tidak semua individu memiliki tingkat kepatuhan yang sama. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak, diketahui bahwa sebagian dari mereka secara rutin membayar pajak tepat waktu karena merasa memiliki tanggung jawab terhadap negara dan ingin menghindari sanksi yang berlaku. Namun, terdapat pula kelompok masyarakat yang menunda pembayaran, baik karena alasan ekonomi, kurangnya informasi, maupun persepsi bahwa pajak yang mereka bayarkan belum memberikan manfaat yang nyata bagi mereka secara langsung.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kesadaran wajib pajak adalah persepsi terhadap manfaat pajak. Beberapa wajib pajak menyatakan bahwa mereka

tidak melihat hubungan langsung antara pajak yang mereka bayarkan dengan perbaikan infrastruktur atau layanan publik yang mereka gunakan. Hal ini membuat sebagian masyarakat merasa tidak memiliki urgensi untuk membayar pajak tepat waktu. Mereka beranggapan bahwa meskipun membayar pajak, kondisi jalan raya di sekitar mereka masih rusak, fasilitas umum masih terbatas, dan pelayanan publik belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Akibatnya, banyak dari mereka yang lebih memilih untuk menunda pembayaran atau bahkan menghindari kewajiban pajaknya.

Selain persepsi terhadap manfaat pajak, faktor ekonomi juga berperan penting dalam tingkat kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan pendapatan rendah sering kali mengalami kesulitan dalam mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan, terutama ketika mereka harus memenuhi kebutuhan dasar yang lebih mendesak. Dalam wawancara dengan beberapa pemilik kendaraan bermotor, ditemukan bahwa sebagian dari mereka harus memilih antara membayar pajak kendaraan atau memenuhi kebutuhan rumah tangga seperti makanan, pendidikan, dan kesehatan. Situasi ini menyebabkan banyak wajib pajak yang akhirnya menunda pembayaran hingga mereka memiliki dana yang cukup atau menunggu adanya program keringanan pajak dari pemerintah.

Selain itu, kurangnya pemahaman tentang mekanisme pajak juga menjadi faktor yang menyebabkan kesadaran wajib pajak belum optimal. Beberapa wajib pajak masih belum sepenuhnya memahami besaran pajak yang harus mereka bayar, tenggat waktu pembayaran, serta sanksi yang akan diterima jika terjadi keterlambatan. Kesalahpahaman ini sering kali diperburuk dengan informasi yang kurang tersosialisasikan dengan baik, baik dari pihak Samsat maupun pemerintah daerah. Banyak wajib pajak yang

baru menyadari kewajibannya ketika mereka mendapatkan teguran atau terkena sanksi tilang dalam razia kendaraan bermotor.

Lebih lanjut, sistem administrasi pajak yang dianggap kurang fleksibel juga dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak. Meskipun pemerintah telah menyediakan berbagai metode pembayaran, seperti layanan Samsat Keliling dan pembayaran online, tidak semua wajib pajak merasa nyaman dengan sistem yang ada. Beberapa masyarakat, terutama yang berada di daerah pedesaan, masih lebih terbiasa dengan metode pembayaran konvensional dan merasa kesulitan dalam mengakses layanan digital. Selain itu, waktu operasional kantor Samsat yang terbatas sering kali menyulitkan wajib pajak yang memiliki kesibukan kerja, sehingga mereka terpaksa menunda pembayaran pajak kendaraan mereka.

Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, diperlukan langkah-langkah strategis yang lebih efektif. Pemerintah daerah bersama Samsat Maros dapat meningkatkan sosialisasi mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor melalui berbagai media, termasuk media sosial, radio, dan kegiatan tatap muka di komunitas lokal. Selain itu, diperlukan kebijakan yang lebih berpihak pada masyarakat berpenghasilan rendah, seperti program cicilan pajak atau insentif bagi mereka yang membayar pajak tepat waktu. Dengan pendekatan yang lebih proaktif dan solutif, diharapkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Maros dapat meningkat secara signifikan.

2. Pemahaman Regulasi Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak terhadap regulasi Pajak Kendaraan Bermotor masih kurang optimal. Banyak wajib pajak yang belum mengetahui secara pasti besaran pajak yang harus dibayarkan setiap tahunnya. Ketidaktahuan ini

sering kali disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak terkait, serta minimnya inisiatif wajib pajak untuk mencari tahu mengenai kewajiban mereka. Selain itu, sebagian masyarakat masih menganggap bahwa pajak kendaraan hanya berkaitan dengan kepemilikan kendaraan, tanpa memahami lebih dalam bagaimana pajak tersebut dihitung dan alokasi penggunaannya oleh pemerintah daerah.

Tenggat waktu pembayaran pajak juga masih menjadi hal yang kurang dipahami oleh sebagian besar wajib pajak. Beberapa dari mereka berasumsi bahwa pajak kendaraan bisa dibayarkan kapan saja tanpa konsekuensi yang signifikan. Padahal, keterlambatan dalam pembayaran pajak dapat menyebabkan denda tambahan yang semakin besar seiring waktu. Dalam wawancara dengan beberapa wajib pajak, ditemukan bahwa banyak dari mereka yang baru menyadari pentingnya pembayaran tepat waktu setelah mendapatkan pemberitahuan dari Samsat atau ketika terkena tilang dalam razia kendaraan bermotor. Kurangnya pemahaman ini menunjukkan bahwa masih ada celah dalam sistem penyuluhan dan sosialisasi kebijakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Maros.

Selain tenggat waktu pembayaran, konsekuensi dari keterlambatan pembayaran pajak juga kurang dipahami oleh sebagian besar wajib pajak. Meskipun aturan mengenai denda keterlambatan sudah ditetapkan, masih banyak wajib pajak yang tidak menyadari bahwa semakin lama mereka menunda pembayaran, semakin besar jumlah denda yang harus mereka bayarkan. Selain itu, mereka juga tidak menyadari bahwa keterlambatan pajak kendaraan dapat menghambat proses administrasi lainnya, seperti perpanjangan STNK dan balik nama kendaraan. Akibatnya, banyak dari mereka yang

mengalami kesulitan saat hendak melakukan transaksi kendaraan karena pajaknya dalam kondisi menunggak.

Permasalahan lainnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai kebijakan terbaru terkait Pajak Kendaraan Bermotor, seperti penghapusan denda atau program pemutihan pajak. Program-program ini seharusnya menjadi solusi bagi wajib pajak yang mengalami keterlambatan pembayaran dalam jangka waktu lama, tetapi sayangnya banyak yang tidak mengetahui adanya program ini atau mengetahui saat program hampir berakhir. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan media sosialisasi yang digunakan oleh Samsat Maros. Sebagian besar informasi hanya disampaikan melalui kantor Samsat atau media sosial resmi, yang belum tentu diakses oleh seluruh wajib pajak.

Selain media sosialisasi yang terbatas, pola komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan informasi pajak juga perlu diperbaiki. Bahasa yang digunakan dalam pengumuman resmi sering kali bersifat teknis dan kurang dipahami oleh masyarakat awam. Banyak wajib pajak yang kesulitan memahami detail kebijakan karena istilah yang digunakan tidak dijelaskan dengan sederhana. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan yang lebih komunikatif, seperti penggunaan infografis, video edukasi, atau sosialisasi langsung ke masyarakat melalui kerja sama dengan instansi pemerintahan desa dan kelurahan.

Faktor lain yang mempengaruhi pemahaman wajib pajak adalah rendahnya partisipasi dalam kegiatan edukasi mengenai pajak. Meskipun Samsat dan pemerintah daerah terkadang mengadakan kegiatan sosialisasi, tingkat kehadiran masyarakat dalam kegiatan ini masih rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai jadwal sosialisasi atau karena masyarakat tidak merasa kegiatan tersebut penting bagi mereka. Padahal, jika lebih banyak wajib

pajak yang mengikuti kegiatan edukasi, pemahaman mereka tentang regulasi Pajak Kendaraan Bermotor akan meningkat, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak, diperlukan langkah-langkah strategis dari Samsat Maros dan instansi terkait. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah memperluas cakupan sosialisasi dengan menggunakan berbagai media komunikasi yang lebih efektif, seperti SMS, WhatsApp, atau aplikasi layanan pajak yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah juga perlu mempertimbangkan penyederhanaan informasi pajak dengan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami. Dengan adanya upaya ini, diharapkan pemahaman wajib pajak mengenai regulasi Pajak Kendaraan Bermotor dapat meningkat, sehingga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan dalam pembayaran pajak di Kabupaten Maros.

3. Kemudahan Proses Pembayaran

Sistem administrasi pembayaran pajak di Samsat Maros telah mengalami berbagai inovasi untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan adanya opsi pembayaran langsung di kantor Samsat, layanan Samsat Keliling, dan sistem pembayaran online, diharapkan wajib pajak memiliki fleksibilitas dalam memilih metode yang paling sesuai. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis yang membuat proses pembayaran pajak menjadi kurang efektif. Beberapa wajib pajak masih lebih memilih datang langsung ke kantor Samsat karena merasa lebih aman dan lebih memahami prosedurnya dibandingkan menggunakan layanan online atau mobile. Hal ini menyebabkan antrian panjang yang sering kali menjadi keluhan utama para wajib pajak.

Selain antrian yang panjang, keterbatasan jumlah loket pelayanan di kantor Samsat juga menjadi salah satu faktor yang memperlambat proses administrasi pembayaran pajak. Pada jam-jam tertentu, terutama menjelang tenggat waktu pembayaran pajak, lonjakan wajib pajak yang datang ke kantor Samsat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Meskipun petugas sudah berusaha mengatur alur pelayanan dengan memberikan nomor antrian, kapasitas layanan masih perlu ditingkatkan agar tidak terjadi penumpukan wajib pajak di satu lokasi. Keadaan ini juga sering kali diperparah oleh kurangnya tenaga pelayanan yang cukup untuk menangani volume wajib pajak yang datang dalam satu hari.

Layanan Samsat Keliling sebenarnya menjadi solusi bagi wajib pajak yang tinggal di daerah yang jauh dari kantor Samsat, tetapi efektivitasnya masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa jadwal dan lokasi Samsat Keliling kurang terinformasi dengan baik, sehingga mereka tidak mengetahui kapan dan di mana layanan tersebut tersedia. Selain itu, kapasitas pelayanan dalam satu hari terbatas, dan banyak wajib pajak yang tidak sempat terlayani karena keterbatasan waktu operasional. Masalah lainnya adalah adanya keterbatasan dalam jenis layanan yang bisa dilakukan di Samsat Keliling, sehingga beberapa keperluan administrasi tetap mengharuskan wajib pajak untuk datang langsung ke kantor Samsat.

Di sisi lain, sistem pembayaran online yang diharapkan dapat mengurangi beban di kantor Samsat juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan wajib pajak, terutama bagi masyarakat yang berusia lanjut atau yang tinggal di daerah pedesaan. Banyak dari mereka yang masih kesulitan menggunakan aplikasi pembayaran digital dan merasa

khawatir akan keamanan transaksi online. Selain itu, beberapa wajib pajak mengeluhkan bahwa sistem pembayaran online terkadang mengalami gangguan teknis, seperti transaksi yang gagal terproses atau bukti pembayaran yang tidak langsung terverifikasi dalam sistem Samsat.

Tidak hanya kendala teknis, kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi pajak juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas layanan. Beberapa wajib pajak masih memiliki persepsi bahwa pembayaran pajak langsung di kantor Samsat lebih aman karena mereka bisa langsung mendapatkan bukti pembayaran fisik. Selain itu, masih terdapat kekhawatiran terhadap kemungkinan kesalahan dalam sistem online, seperti kesalahan input data atau tidak terdaftarnya pembayaran dalam sistem Samsat. Kurangnya sosialisasi mengenai keamanan dan keandalan sistem pembayaran digital turut memperburuk situasi ini, sehingga banyak wajib pajak yang enggan beralih ke metode pembayaran yang lebih modern.

Untuk meningkatkan efektivitas sistem administrasi pembayaran pajak di Samsat Maros, diperlukan upaya yang lebih serius dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan yang ada. Salah satu langkah yang bisa diambil adalah meningkatkan sosialisasi mengenai manfaat dan prosedur penggunaan layanan digital agar lebih banyak masyarakat yang beralih ke sistem online. Selain itu, Samsat juga perlu memperbaiki sistem antrian dan menambah jumlah loket layanan, terutama pada saat puncak pembayaran pajak, agar wajib pajak tidak harus menunggu terlalu lama. Dengan peningkatan kualitas layanan ini, diharapkan proses administrasi pajak dapat berjalan lebih efisien dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Peningkatan infrastruktur teknologi juga menjadi langkah penting untuk mengatasi kendala yang ada. Pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan digital untuk memastikan bahwa sistem pembayaran online berjalan dengan lancar dan aman. Selain itu, perlu adanya pelatihan bagi masyarakat, terutama di daerah pedesaan, agar mereka lebih terbiasa menggunakan sistem digital dalam pembayaran pajak. Dengan adanya kombinasi antara perbaikan teknis dan peningkatan edukasi masyarakat, diharapkan sistem administrasi pajak di Samsat Maros dapat lebih efektif dalam melayani wajib pajak serta meningkatkan tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Sanksi dan Penegakan Hukum

Penegakan hukum dalam sistem perpajakan kendaraan bermotor di Kabupaten Maros masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah inkonsistensi dalam penerapan sanksi bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu. Meskipun secara regulasi telah ditetapkan adanya denda keterlambatan dan ancaman tilang bagi kendaraan yang tidak memiliki bukti pembayaran pajak yang sah, implementasinya di lapangan masih belum merata. Banyak kasus di mana kendaraan dengan pajak yang telah kedaluwarsa tetap dapat beroperasi tanpa terkena sanksi, terutama di daerah yang jarang dilakukan razia oleh pihak berwenang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak baru membayar pajak kendaraan mereka setelah adanya razia oleh kepolisian. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi utama dalam membayar pajak bukan berasal dari kesadaran akan kewajiban hukum, melainkan dari rasa takut terkena sanksi. Pola kepatuhan yang berbasis paksaan seperti ini tidak mencerminkan sistem perpajakan yang ideal, di mana

seharusnya masyarakat memiliki kesadaran mandiri untuk memenuhi kewajibannya. Ketergantungan pada razia untuk meningkatkan kepatuhan pajak juga menandakan bahwa sistem pengawasan administratif terhadap pajak kendaraan masih lemah dan memerlukan perbaikan.

Salah satu faktor yang menyebabkan lemahnya penegakan hukum dalam pajak kendaraan bermotor adalah keterbatasan sumber daya dalam pengawasan dan penindakan. Razia kendaraan bermotor yang dilakukan oleh kepolisian dan pihak Samsat cenderung dilakukan secara berkala dan tidak menyeluruh. Akibatnya, banyak kendaraan yang tidak terjaring dalam razia dan tetap beroperasi tanpa membayar pajak. Selain itu, koordinasi antara instansi terkait, seperti kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Samsat, masih perlu ditingkatkan agar mekanisme pengawasan dapat berjalan lebih efektif dan konsisten.

Selain razia di lapangan, sistem tilang elektronik (ETLE) sebenarnya dapat menjadi solusi untuk meningkatkan penegakan hukum terhadap wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan teknologi kamera pengawas yang terintegrasi dengan database pajak kendaraan, pelanggaran dapat terdeteksi secara otomatis tanpa harus mengandalkan razia manual. Namun, di Kabupaten Maros, sistem ETLE masih belum sepenuhnya diterapkan secara luas. Hal ini menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara lebih efektif dan tanpa harus bergantung pada upaya penindakan langsung oleh aparat.

Di sisi lain, pemberian insentif atau program keringanan pajak juga dapat menjadi strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa daerah telah menerapkan program pemutihan pajak, di mana denda keterlambatan dihapuskan untuk memberikan

kesempatan bagi wajib pajak yang menunggak agar dapat melunasi pajaknya tanpa beban tambahan. Program seperti ini terbukti meningkatkan jumlah pembayaran pajak, tetapi jika tidak diimbangi dengan kebijakan yang lebih ketat dalam penegakan hukum, bisa jadi masyarakat justru akan cenderung menunda pembayaran dengan harapan adanya pemutihan pajak di masa mendatang.

Penerapan sanksi juga perlu diiringi dengan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat. Banyak wajib pajak yang masih belum memahami secara rinci tentang sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak kendaraan mereka tepat waktu. Dalam beberapa kasus, masyarakat tidak mengetahui bahwa pajak kendaraan yang menunggak akan dikenakan denda yang semakin besar seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, edukasi tentang pentingnya membayar pajak secara rutin dan konsekuensi hukum jika tidak melakukannya harus lebih diperkuat melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun melalui platform digital.

Peningkatan pengawasan juga dapat dilakukan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta yang bergerak di bidang transportasi. Misalnya, bagi kendaraan yang digunakan untuk layanan transportasi umum atau jasa pengiriman, kewajiban pajak dapat dikaitkan dengan izin operasional mereka. Dengan cara ini, pembayaran pajak tidak hanya menjadi kewajiban yang bersifat administratif, tetapi juga bagian dari regulasi yang mempengaruhi kelangsungan usaha mereka. Pendekatan ini telah diterapkan di beberapa daerah dan terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di sektor transportasi.

5. Pelayanan dan Sosialisasi dari Samsat Maros

Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Samsat Maros telah mengalami berbagai perbaikan dalam beberapa tahun terakhir. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam hal efisiensi dan efektivitas penyampaian informasi kepada wajib pajak. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pembayaran pajak, besaran pajak yang harus dibayar, serta konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Hal ini menyebabkan sebagian wajib pajak merasa bingung dan akhirnya menunda atau bahkan menghindari kewajiban pajak mereka.

Sosialisasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor telah dilakukan oleh Samsat Maros melalui berbagai media, termasuk media sosial, brosur, dan layanan informasi di kantor Samsat. Namun, efektivitas sosialisasi ini masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menjangkau wajib pajak di daerah terpencil. Banyak masyarakat di wilayah pedesaan yang masih belum mendapatkan informasi secara langsung karena keterbatasan akses terhadap media digital dan kurangnya kegiatan sosialisasi tatap muka. Akibatnya, masih banyak wajib pajak yang tidak memahami tenggat waktu pembayaran, cara pembayaran yang tersedia, serta manfaat dari pembayaran pajak secara tepat waktu.

Selain itu, masih ditemukan keluhan mengenai kurangnya keterlibatan aktif petugas dalam memberikan informasi kepada wajib pajak. Beberapa wajib pajak mengungkapkan bahwa mereka harus mencari informasi sendiri atau bertanya kepada sesama wajib pajak, yang terkadang justru mendapatkan informasi yang kurang akurat. Dalam beberapa kasus, masyarakat juga mengalami kebingungan terkait perubahan kebijakan, seperti program pemutihan pajak atau penghapusan denda, karena kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak Samsat.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, Samsat Maros perlu mengembangkan strategi sosialisasi yang lebih proaktif dan inovatif. Misalnya, selain menggunakan media sosial, Samsat dapat bekerja sama dengan pemerintah desa untuk menyelenggarakan sosialisasi langsung di tingkat komunitas. Penggunaan media lokal, seperti radio dan baliho di tempat-tempat strategis, juga dapat menjadi solusi untuk menjangkau wajib pajak yang tidak aktif di media sosial. Selain itu, peningkatan layanan informasi berbasis digital yang lebih responsif, seperti chatbot atau layanan call center yang mudah diakses, juga dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan akurat.

Di samping itu, perlu adanya evaluasi terhadap efektivitas program sosialisasi yang telah berjalan. Dengan melakukan survei kepuasan wajib pajak dan menampung masukan dari masyarakat, Samsat Maros dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki dalam pelayanan informasi. Penyediaan layanan pengaduan yang lebih responsif juga penting agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau hambatan yang mereka alami dalam memahami prosedur perpajakan.

Meskipun pelayanan Samsat Maros sudah cukup baik, peningkatan dalam aspek sosialisasi dan penyebaran informasi masih sangat diperlukan. Dengan adanya perbaikan dalam sistem penyampaian informasi, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor dapat meningkat. Langkah-langkah strategis, seperti penggunaan teknologi, keterlibatan pemerintah setempat, serta pendekatan berbasis komunitas, dapat membantu mengatasi kendala yang selama ini dihadapi dalam hal efektivitas sosialisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Maros masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kesadaran masyarakat, pemahaman terhadap regulasi pajak, sistem administrasi, penegakan hukum, serta kualitas pelayanan di Samsat Maros. Meskipun sebagian besar wajib pajak memahami bahwa membayar pajak merupakan kewajiban, masih terdapat kelompok masyarakat yang menunda pembayaran karena merasa tidak mendapatkan manfaat langsung dari pajak yang dibayarkan. Faktor ekonomi juga menjadi kendala utama bagi masyarakat berpenghasilan rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu.

Pemahaman wajib pajak terhadap regulasi pajak masih kurang optimal. Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui secara rinci besaran pajak yang harus dibayarkan, batas waktu pembayaran, serta konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Sosialisasi terkait kebijakan pajak, termasuk program pemutihan atau penghapusan denda, juga belum sepenuhnya efektif, sehingga sering menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak, diperlukan pendekatan sosialisasi yang lebih proaktif, baik melalui media digital maupun tatap muka di tingkat komunitas.

Dalam aspek sistem administrasi, meskipun telah tersedia berbagai metode pembayaran, seperti layanan Samsat Keliling dan sistem pembayaran online, masih terdapat kendala teknis yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak. Antrian panjang di kantor Samsat serta keterbatasan akses terhadap layanan digital di daerah pedesaan menjadi hambatan utama yang perlu diatasi. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam hal efisiensi layanan serta penyediaan fasilitas yang lebih ramah pengguna untuk

memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penegakan hukum juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak baru melakukan pembayaran setelah adanya razia oleh pihak kepolisian, yang menandakan bahwa kepatuhan lebih didorong oleh ketakutan terhadap sanksi daripada kesadaran pribadi. Oleh karena itu, peningkatan penegakan hukum yang lebih konsisten dan penguatan sistem pengawasan terhadap kepatuhan pajak dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhagaskara, K., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua:(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi). *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 74-88.
- Fatmawati, S., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Pemahaman Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada SAMSAT Kota Surakarta). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 883-890.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di

- Kota Tangerang. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 5(1), 11-35.
- Isnaini, P., & Karim, A. (2021). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR: Studi Kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. *PAY Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27-37.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat gianyar. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1).
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551-557.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231-246.
- Sakir, A. R., & Mustari, S. H. (2022). Analisis Tantangan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPT (Unit Pelayanan Teknis) Pendapatan Maros. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 5(1), 14-22.
- Sakir, A. R., Yunus, R., & Syamsu, S. (2021). Budaya Birokrasi: Kinerja Pegawai Samsat Maros Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(3), 293-316.
- Sasana, L. P. W., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R. (2021). Pengaruh program pemutihan pajak dan pembebasan bea balik nama terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 5(2), 127-134.