

## PEMANFAATAN E-SAMSAT DALAM PENINGKATAN EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR: STUDI KASUS KANTOR UPTB PENDAPATAN WILAYAH MAROS

Abdul Rahim<sup>1</sup>, Abdul Majid Bakri<sup>2</sup>, St. Rukiyah<sup>3</sup>

[rahim\\_bone@yahoo.com](mailto:rahim_bone@yahoo.com)<sup>1</sup>

Universitas Fajar

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan e-SAMSAT dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPTB Pendapatan Wilayah Maros, serta mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambatnya. Fokusnya adalah memahami kontribusi e-SAMSAT terhadap kemudahan layanan dan tantangan implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan wajib pajak (pengguna dan non-pengguna) serta staf UPTB, dilengkapi observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman, dan keabsahan data diuji melalui triangulasi serta member check. Hasil penelitian menunjukkan e-SAMSAT secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga bagi wajib pajak pengguna. Pendorong utamanya adalah keinginan menghindari sanksi dan manfaat kepraktisan. Namun, efektivitas belum optimal akibat kurangnya sosialisasi, kesulitan teknis aplikasi, dan batasan regulasi yang masih memerlukan validasi fisik. Preferensi manual dan literasi digital yang rendah juga menjadi penghambat. Secara teoritis, temuan ini memperkuat relevansi Theory of Planned Behavior dan Attribution Theory. Implikasi manajerialnya meliputi urgensi optimalisasi proses menuju layanan full online, peningkatan kualitas sistem, serta perancangan strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih efektif dan inklusif bagi wajib pajak.

**Kata Kunci:** E-SAMSAT, Pajak Kendaraan Bermotor, Efisiensi, Efektivitas, Faktor Pendorong, Faktor Penghambat, Kualitatif, UPTB Maros.

### PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang krusial bagi keberlanjutan pembangunan dan pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemungutan pajak, pemerintah daerah terus berinovasi dengan mengadopsi teknologi informasi. Salah satu inovasi penting adalah implementasi e-SAMSAT, sebuah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Layanan e-SAMSAT diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak, memangkas birokrasi, dan mengurangi antrean di kantor pelayanan. Menurut Turnip & Thamrin (2024), e-SAMSAT membawa empat manfaat utama: kemudahan, kecepatan, kualitas, dan keamanan layanan.

Kantor UPTB Pendapatan Wilayah Maros, sebagai salah satu pelaksana pemungutan PKB, telah mengimplementasikan e-SAMSAT dengan tujuan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban serta mengoptimalkan penerimaan daerah. Namun, di tengah potensi manfaat yang besar, tantangan dalam adopsi dan optimalisasi pemanfaatan teknologi ini seringkali muncul. Suriyani & Syaqira (2024) mencatat bahwa kendati teknologi telah disediakan, banyak wajib pajak yang belum memanfaatkannya secara optimal. Data terbaru dari Bapenda Sulsel (2024) menunjukkan adanya peningkatan signifikan jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang (KTMDU) di Kabupaten Maros, dari 10.156 unit pada 2020 menjadi 23.499 unit pada awal 2024, padahal Maros termasuk dalam 10 besar kabupaten/kota dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Sulawesi Selatan (Subekti, 2023).

Kondisi tersebut memicu pertanyaan mengenai sejauh mana e-SAMSAT telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pemungutan PKB di Maros, serta faktor-faktor apa saja yang mendorong atau menghambat pemanfaatannya dari perspektif wajib pajak dan staf UPTB. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi e-SAMSAT dan menawarkan rekomendasi strategis untuk perbaikan di masa mendatang. Urgensi penelitian ini tidak hanya dilandasi oleh angka-angka yang menunjukkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Maros, tetapi juga oleh kebutuhan akan intervensi kebijakan yang lebih adaptif dan berbasis pada pemahaman konteks lokal.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan interpretasi informan terkait pemanfaatan e-SAMSAT. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (dilakukan pada Juli 2025) dengan informan kunci dari tiga kelompok: wajib pajak pengguna e-SAMSAT, wajib pajak non- pengguna e-SAMSAT, dan staf Kantor UPTB Pendapatan Wilayah Maros. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling.

Selain wawancara, observasi non-partisipan dilakukan di Kantor UPTB Pendapatan Wilayah Maros untuk mengamati langsung proses pelayanan konvensional dan dinamika terkait e-SAMSAT. Dokumentasi internal terkait data wajib pajak dan program sosialisasi juga dihimpun sebagai data pendukung.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi empat alur kegiatan:

1. Pengumpulan Data;
2. Reduksi Data;
3. Penyajian Data; dan
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi (sumber dan teknik) untuk memastikan konsistensi informasi dari berbagai perspektif dan metode, diskusi dengan teman sejawat, serta member check untuk memverifikasi keakuratan transkrip dan interpretasi dengan informan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pemanfaatan e-SAMSAT dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas**

Pemanfaatan e-SAMSAT menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan dalam pembayaran PKB tahunan. Mayoritas wajib pajak pengguna melaporkan penghematan waktu dan tenaga yang besar dibandingkan metode konvensional. R.1 (WP Pengguna) menyatakan, "Pake e-SAMSAT, saya bisa bayar dari kosan sambil rebahan, gak perlu keluar rumah. Lebih gampang dan gak buang-buang waktu." Senada, R.2 (WP Pengguna) menyoroti efisiensi waktu dengan menghindari antrean panjang. Hal ini mengindikasikan bahwa e-SAMSAT telah berhasil menjawab kebutuhan akan kemudahan akses dan fleksibilitas. (Mahapsari & Yustrianthe, 2024; Saragih & Hendrawan, 2019).

Namun, efektivitas e-SAMSAT belum optimal karena adanya keterbatasan dalam proses full online. Wajib pajak masih diwajibkan datang ke kantor Samsat untuk validasi fisik atau pengesahan STNK. R.3 (WP Pengguna) mengungkapkan, "Ada kalanya saya harus datang ke kantor Samsat untuk pengesahan STNK, yang agak merepotkan karena saya kira semua bisa selesai secara online." Keterbatasan ini juga dikonfirmasi oleh R.1 (Staf UPTB) yang menyatakan, "Tapi khusus untuk pembayaran pajak tahunan. Kalau pergantian

STNK 5 tahunan tetap harus datang ke kantor samsat." Situasi ini menunjukkan adanya bottleneck yang menghambat efisiensi menyeluruh layanan digital (Nurhamzah & Darni, 2025).

## **2. Faktor Pendorong Pemanfaatan e-SAMSAT**

Beberapa faktor mendorong wajib pajak untuk menggunakan e- SAMSAT. Pertama, keinginan menghindari sanksi hukum menjadi motivasi utama. R.1 (WP Pengguna) secara jujur menyebutkan, "Alasan utama? Biar gak kena tilang, haha! Serius, saya takut banget ketangkap razia." Hal ini sejalan dengan temuan penelitian lain bahwa sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak (Kurniawati & Susanto, 2021; Maslichah & Nurkhin, 2021). Kedua, efisiensi waktu dan tenaga sangat dihargai oleh wajib pajak. R.3 (WP Pengguna) sebagai guru PNS menyoroti, "Dengan jadwal mengajar yang padat, saya tidak punya banyak waktu untuk mengantre di Samsat, jadi layanan online ini sangat membantu." Ketiga, kemudahan akses yang memungkinkan pembayaran dari mana saja via smartphone juga menjadi daya tarik signifikan (Amianti & Rahmaniar, 2023).

## **3. Faktor Penghambat Pemanfaatan e-SAMSAT**

Meskipun e-SAMSAT menawarkan keuntungan, terdapat beberapa faktor penghambat signifikan. Yang paling dominan adalah kurangnya sosialisasi dan pemahaman komprehensif di masyarakat. R.2 (Staf UPTB) menegaskan, "[Implementasi] kurang maksimal karena kurangnya sosialisasi." Wajib pajak non-pengguna, seperti R.1 (WP Non-Pengguna), mengaku "kurang paham cara pakainya."

Selain itu, kesulitan teknis dan kerumitan penggunaan aplikasi juga menjadi kendala. R.4 (WP Non-Pengguna) merasa "Kalau e-SAMSAT lebih ribet. Kalau online, aplikasinya banyak yg mesti dimasukkan." Masalah jaringan atau server lemot juga sering dilaporkan. Hal ini juga menjadi tantangan dalam implementasi e-government pada umumnya (Mashur & Azwad, 2025; Suyuthi, 2024).

Faktor penghambat krusial lainnya adalah batasan regulasi atau proses yang belum full online. Kewajiban validasi fisik di kantor Samsat pasca- pembayaran daring menjadi frustrasi. R.1 (WP Pengguna) mengeluh, "Cuma ya, kadang masih harus ke Samsat buat pengesahan STNK, jadi gak 100% online." Preferensi pembayaran manual yang dianggap "lebih gampang" oleh R.4 (WP Non-Pengguna) juga masih kuat. Terakhir, literasi digital yang rendah terutama pada wajib pajak yang lebih tua, sebagaimana diamati oleh R.3 (Staf UPTB), juga menjadi hambatan (Suriyani & Syaqira, 2024).

## **Pembahasan**

Temuan penelitian ini dapat dianalisis lebih lanjut melalui kerangka teoritis Theory of Planned Behavior (TPB) dan Attribution Theory, serta dalam konteks manajemen layanan publik dan perubahan organisasi. Dari perspektif TPB (Ajzen, 1991; Winasari, 2020), Sikap wajib pajak terhadap e-SAMSAT bervariasi; positif pada pengguna yang merasakan efisiensi, dan negatif pada non-pengguna karena persepsi kerumitan atau kurangnya pemahaman. Hal ini menunjukkan pentingnya pengalaman awal dan persepsi kemudahan dalam membentuk sikap. Norma Subjektif sangat dipengaruhi oleh tekanan eksternal, terutama regulasi dan sanksi hukum yang mendorong kepatuhan pajak (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022). Adanya ketakutan terhadap tilang atau denda menjadi motivasi kuat bagi pembayaran (Rahmadi, 2023; Thian, 2021). Kontrol Perilaku yang Dirasakan menjadi variabel krusial; pengguna merasakan kontrol tinggi atas kemudahan akses, namun persepsi ini tereduksi oleh bottleneck proses fisik pasca-pembayaran. Bagi non-pengguna, rendahnya literasi digital dan kesulitan teknis aplikasi secara langsung menurunkan perceived behavioral control mereka (Christin & Sudiartana, 2024).

Attribution Theory (Rizal, 2019) membantu menjelaskan penyebab perilaku wajib pajak. Kepatuhan dan penggunaan e-SAMSAT sering diatribusikan secara internal pada

tanggung jawab pribadi atau preferensi efisiensi. Sebaliknya, keterlambatan pembayaran atau non-penggunaan e-SAMSAT cenderung diatribusikan pada faktor eksternal seperti kondisi finansial, masalah teknis sistem (server, jaringan), batasan regulasi, atau kurangnya sosialisasi yang memadai dari pihak UPTB. Atribusi eksternal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada faktor-faktor eksternal tersebut akan sangat memengaruhi perubahan perilaku wajib pajak. Dalam konteks Manajemen Layanan Publik (Suhartono & Wibowo, 2023), e-SAMSAT adalah upaya positif untuk meningkatkan kualitas layanan. Efisiensi yang dirasakan wajib pajak pengguna adalah bukti keberhasilan parsial. Namun, kegagalan mencapai layanan full online mengurangi kualitas layanan yang diharapkan, menciptakan gap antara ekspektasi dan realitas. Ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan harus mencakup seluruh end-to-end process dan tidak hanya pada tahap pembayaran.

Dari sisi Manajemen Perubahan Organisasi (Kotter, 1996; Lewin, 1951), implementasi e-SAMSAT merupakan inisiatif perubahan yang membutuhkan strategi komunikasi dan edukasi yang efektif. Resistensi terhadap perubahan, terutama dari kelompok yang kurang tech-savvy, masih terlihat jelas. Kurangnya sosialisasi yang ditujukan pada segmen wajib pajak yang beragam, serta kerumitan aplikasi, menghambat proses adopsi (Nasrulloh & Afif, 2025). Kantor UPTB perlu mengadopsi pendekatan manajemen perubahan yang lebih adaptif, berfokus pada pembangunan literasi digital dan penyederhanaan pengalaman pengguna untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa e-SAMSAT telah meningkatkan efisiensi proses pembayaran PKB tahunan di Kantor UPTB Pendapatan Wilayah Maros, didorong oleh keinginan wajib pajak menghindari sanksi dan mencari kepraktisan. Namun, efektivitas optimal belum tercapai karena hambatan signifikan seperti kurangnya sosialisasi, kesulitan teknis aplikasi, batasan regulasi yang mengharuskan validasi fisik, serta preferensi pembayaran manual dan literasi digital yang rendah di kalangan wajib pajak non-pengguna. Implikasi teoritis menguatkan relevansi TPB dan Atribusi, sementara implikasi manajerial menekankan urgensi optimalisasi proses full online, peningkatan kualitas sistem, serta perancangan strategi sosialisasi yang lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Amianti, H., & Rahmiani, R. (2023). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus: Sistem SAMSAT SIPAKAINGE di Provinsi Sulawesi Selatan).
- Bapenda.sulselprov. (2024). Data Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) Kabupaten Maros.
- Chairunnisa, S. (2018). Pengaruh Layanan e-SAMSAT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Banten. (Skripsi).
- Christin, N., & Sudiartana, G. M. (2024). Analisis Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi E-Filing Dalam Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 15(1), 1-10.
- Cong, J., & Agoes, S. (2019). Analisis Hubungan antara Kesadaran Pajak dan Kepatuhan Pajak di Kalangan Wajib Pajak di Jakarta Barat. *Jurnal Akuntansi*.
- Jaya, R. (2019). Peran Pajak dalam Pembangunan Nasional.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.
- Kurniawati, R. & Susanto, H. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 8(2), 115-126.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*. Harper & Row.

- Mahapsari, K., & Yustrianthe, N. D. (2024). Analisis Efisiensi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di UPTD SAMSAT Kota X). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mashur, M., & Azwad, A. (2025). Adaptasi Masyarakat terhadap Layanan Berbasis Teknologi: Studi Kasus Perpajakan. *Jurnal Sosial Humaniora*.
- Maslichah, N., & Nurkhin, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasrulloh, A., & Afif, S. (2025). Efektivitas Kebijakan Publik dalam Era Digital: Tinjauan Teoretis dan Empiris. *Jurnal Kebijakan Publik*.
- Nurhamzah, R., & Darni, T. (2025). Implementasi E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Patriandari, S., & Saputra, R. (2022). Dampak Insentif Pajak Elektronik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bekasi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.
- Priyonggo, M. N., dkk. (2024). Analisis Sumber Penerimaan Negara dan Kontribusinya terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. *Jurnal Ekonomi Keuangan*.
- Rahmadi, A. (2023). *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rizal, Y. (2019). *Teori Atribusi dalam Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Saragih, A., & Hendrawan, S. (2019). Efektivitas Layanan e-SAMSAT dalam Konteks Efisiensi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*.
- Subekti, D. (2023). Analisis Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Maros: Tantangan dan Strategi. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Suhartono, A. S., & Wibowo, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suriyani, I., & Syaqira, F. (2024). Tantangan Implementasi E-SAMSAT dan Kesadaran Wajib Pajak di Era Digital. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*.
- Suyuthi, N. F. (2024). Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Kompetensi Karyawan terhadap Efisiensi Layanan Pajak Daerah di Kantor Bapenda Kabupaten Penajam Paser Utara. *J.SSE Journal*, 3(2).
- Thian, Y. H. (2021). *Hukum Pajak di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Turnip, C., & Thamrin, T. (2024). Manfaat E-SAMSAT dalam Meningkatkan Kemudahan dan Kualitas Layanan Pajak. *Jurnal Manajemen Perpajakan*.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Wicaksono, A. (2022). *Dasar-Dasar Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winasari, H. (2020). Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior). *Jurnal Psikologi*.