



# EX-Officio Law Review

Fakultas Hukum Universitas Asahan Jl. Jend.

Ahmad Yani Kisaran

<http://jurnal.una.ac.id/index.php/jeolw>



## KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS SAMSAT KOTA MEDAN)

M. Irfan Islami Rambe<sup>1</sup>, Muhammad Naufal Reihansyah<sup>2</sup>, Ali Sahputra Dalimunthe<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Asahan

Jl. Jend. Ahmad Yani, Kisaran Naga

Email: <sup>1</sup>[islamirambe86@gmail.com](mailto:islamirambe86@gmail.com), <sup>2</sup>[Muhammad Naufal Reihansyah@gmail.com](mailto:MuhammadNaufalReihansyah@gmail.com), <sup>3</sup>[Ali Sahputra Dalimunthe@gmail.com](mailto:AliSahputraDalimunthe@gmail.com),

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Medan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan tersendiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan di Samsat Kota Medan tergolong efektif, kesadaran dan partisipasi wajib pajak masih rendah, serta terdapat kendala dalam akses data dan birokrasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelayanan publik, edukasi pajak, dan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Kepatuhan, Samsat, Wajib Pajak, Medan

### Abstract

*This study aims to analyze the level of motor vehicle taxpayer compliance at the Medan City Samsat (Sat Office) and the factors influencing it. Motor vehicle tax is an important source of regional revenue. However, taxpayer compliance remains a challenge. This study employed a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. The results indicate that although service procedures at the Medan City Samsat are considered effective, taxpayer awareness and participation remain low, and there are obstacles in data access and bureaucracy. This study recommends improving public services, tax education, and the use of information technology to increase taxpayer compliance.*

**Keywords:** Motor Vehicle Tax, Compliance, Samsat, Taxpayers, Medan

## A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara yang memiliki peran penting dalam pembangunan nasional, termasuk di tingkat daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, dan pemungutannya dilakukan melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat di masing-masing wilayah. Keberhasilan pemungutan pajak ini sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan individu atau badan usaha untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat kepatuhan ini mencerminkan kesadaran hukum, pengetahuan, persepsi terhadap sanksi, dan kemudahan akses terhadap pelayanan perpajakan. Di Kota Medan, keberadaan kendaraan bermotor yang semakin meningkat seharusnya diikuti dengan kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak secara tepat waktu. Namun, kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang menunda atau bahkan menghindari kewajibannya.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti terhambatnya realisasi target penerimaan daerah dan berkurangnya anggaran untuk pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan dan kebijakan yang diterapkan oleh Samsat

Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lokasi pelayanan Samsat, wawancara semi-terstruktur dengan petugas Samsat dan wajib pajak, serta dokumentasi terhadap data administrasi dan kebijakan perpajakan yang relevan. Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposif, yaitu mereka yang memiliki pengalaman langsung dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, baik dari pihak petugas pelayanan maupun dari kalangan wajib pajak.

Analisis data dilakukan secara tematik, dengan mengidentifikasi pola-pola dan kategori dari hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan. Data disusun, diklasifikasikan, kemudian dianalisis secara induktif untuk menarik kesimpulan. Validitas data diuji dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi dan hasil observasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi

kepatuhan wajib pajak serta kendala-kendala yang dihadapi dalam sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Samsat Kota Medan

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Medan masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak yang belum membayar pajak tepat waktu dan masih adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor. Sebagian besar masyarakat hanya membayar pajak kendaraan mereka saat akan menjual kendaraan, memperpanjang STNK, atau terkena razia kepolisian. Artinya, motivasi membayar pajak bukan berdasarkan kesadaran sebagai warga negara, tetapi lebih pada kebutuhan administratif. Ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum dan pemahaman tentang manfaat pajak masih belum tertanam kuat di masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan pegawai Samsat, diketahui bahwa banyak wajib pajak tidak menyadari pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai infrastruktur jalan, transportasi umum, serta pelayanan publik lainnya. Rendahnya tingkat kepatuhan ini menjadi kendala serius dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah.

#### 2. Faktor-Faktor Penghambat Kepatuhan Wajib Pajak

Beberapa faktor utama yang menghambat kepatuhan wajib pajak di Kota Medan antara lain:

a) **Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi Pajak**

Banyak wajib pajak tidak memahami prosedur, waktu jatuh tempo, serta sanksi administratif jika terlambat membayar pajak. Kurangnya informasi menyebabkan mereka merasa tidak perlu membayar pajak secara rutin.

b) **Keterbatasan Data dan Administrasi**

Data kendaraan bermotor yang tidak diperbarui, seperti kendaraan yang telah berpindah tangan tanpa pelaporan resmi, membuat pihak Samsat kesulitan dalam mengirimkan pemberitahuan atau tagihan pajak kepada pemilik yang sebenarnya.

c) **Persepsi Negatif terhadap Manfaat Pajak**

Sebagian masyarakat menganggap bahwa pajak kendaraan bermotor tidak memberikan manfaat langsung kepada mereka. Akibatnya, kepatuhan menjadi rendah karena pajak dianggap sebagai beban, bukan kewajiban.

d) **Kurangnya Penegakan Sanksi**

Ketidaktegasan aparat dalam menjatuhkan sanksi terhadap penunggak pajak membuat masyarakat tidak merasa takut atau tertekan untuk segera memenuhi kewajibannya.

#### 3. Evaluasi Terhadap Sistem Pelayanan Samsat

Pelayanan Samsat Kota Medan pada dasarnya telah berupaya untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Sistem antrian elektronik, ruang tunggu yang

nyaman, serta layanan pembayaran melalui bank dan sistem online telah tersedia. Namun, pemanfaatan layanan digital ini masih rendah karena belum semua masyarakat familiar dengan teknologi tersebut.

Di sisi lain, keterbatasan jumlah petugas dan padatnya pengunjung pada jam-jam tertentu menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan antrean panjang. Hal ini dapat menurunkan kenyamanan dan memengaruhi keinginan wajib pajak untuk datang ke kantor Samsat. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas petugas dan perluasan jam layanan bisa menjadi solusi yang relevan.

#### **4. Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak**

Untuk mengatasi rendahnya kepatuhan wajib pajak, diperlukan strategi yang terencana dan berkesinambungan. Beberapa rekomendasi strategis antara lain:

- a) **Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Pajak**  
Pemerintah daerah dan Samsat perlu secara aktif melakukan kampanye kesadaran pajak melalui media sosial, brosur, seminar, hingga pendekatan ke komunitas pengguna kendaraan.
- b) **Pemanfaatan Teknologi Informasi**  
Pengembangan aplikasi pengingat jatuh tempo pembayaran, sistem e-Samsat yang user-friendly, dan penyebaran notifikasi melalui SMS atau email dapat mendorong masyarakat untuk lebih disiplin.
- c) **Pemberian Incentif**  
Memberikan diskon, hadiah, atau penghargaan kepada wajib pajak yang taat dapat meningkatkan

motivasi masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu.

- d) **Penegakan Hukum yang Tegas**  
Melakukan razia kendaraan secara berkala, serta penegakan sanksi administratif secara konsisten kepada penunggak pajak, penting untuk meningkatkan efek jera.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Medan masih tergolong rendah. Meskipun sistem pelayanan di kantor Samsat sudah cukup baik dan didukung dengan sarana seperti antrean elektronik dan layanan pembayaran online, hal tersebut belum mampu mendorong peningkatan kesadaran wajib pajak secara signifikan. Sebagian besar masyarakat masih melakukan pembayaran pajak karena keperluan administratif semata, bukan karena kesadaran hukum.

Faktor-faktor utama yang menghambat kepatuhan wajib pajak antara lain adalah kurangnya pemahaman tentang manfaat pajak, minimnya sosialisasi dari pihak terkait, keterbatasan data administrasi, serta lemahnya penegakan sanksi hukum bagi penunggak pajak. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan membutuhkan upaya yang menyeluruh, seperti edukasi berkelanjutan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan sanksi yang tegas dan adil. Dengan pendekatan yang tepat, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan demi mendukung optimalisasi penerimaan pajak daerah.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA.**

*Fuadi, A. O., & Mangoti, Y. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Review Pajak dan Akuntansi, 1(1),*

18–26.

Kurniawan, A., Sarlina, L., & Umiyati, I. (2019). Pengaruh akses pajak, fasilitas, kualitas pelayanan dan persepsi adanya reward terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 183–198.

<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v1i2.47>

Mutaqien, D. A. (2021). Tinjauan hukum terhadap efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Tulungagung. *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 251–263.

<https://doi.org/10.32505/mizan.v10i2.3522>

Prabowo, R. G. M. (2014). Analisis pemenuhan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk meningkatkan penerimaan sektor pajak. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 45–52.

Putri, A. R. S., & Jati, I. K. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 2(3), 74–89.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.