



Edukasi dan Bimbingan Bagi Wajib Pajak Dalam Proses Pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor Di Samsat Cibadak

Syalwa Afrina Dwisaftari^{1*}, Venita Sofiani², Risma Nurmilah³

Program Studi Diploma III Perpajakan, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

E-mail:

syalwasaftari@gmail.com, venitasofiani@ummi.ac.id, risma@ummi.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian ini berfokus pada edukasi dan bimbingan bagi wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibadak, Kabupaten Sukabumi. Penelitian mengidentifikasi kendala utama dalam kepatuhan pajak, termasuk keterbatasan pemahaman prosedur pembayaran, akses informasi yang terbatas, dan kendala ekonomi. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengimplementasikan program edukasi dan pendampingan langsung bagi wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan dalam pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak, ditandai dengan bertambahnya pembayaran pajak tepat waktu dan peningkatan penggunaan layanan pembayaran daring. Pendekatan edukatif ini terbukti efektif dalam membangun kesadaran wajib pajak tentang pentingnya pembayaran pajak tepat waktu untuk mendukung pembangunan daerah. Penelitian merekomendasikan program edukasi perpajakan berkelanjutan dan peningkatan teknologi sistem pembayaran untuk mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi.

Kata Kunci : Edukasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak, Pembayaran Pajak Kendaraan, Samsat Cibadak

ABSTRACT

This research focuses on education and guidance for taxpayers in the motor vehicle tax payment process at Samsat Cibadak, Sukabumi Regency. The study identifies main obstacles in tax compliance, including limited understanding of payment procedures, restricted access to information, and economic constraints. Through a qualitative approach with case study methods, the research implements educational programs and direct assistance for taxpayers. The results show improvements in taxpayer knowledge and compliance, as indicated by increased on-time tax payments and higher usage of online payment services. This educational approach proves effective in building taxpayer awareness about the importance of timely tax payments to support regional development. The study recommends sustainable tax education programs and technological enhancements for payment systems to optimize motor vehicle tax revenue in Sukabumi Regency.

Kata Kunci : Tax Education, Taxpayer Compliance, Vehicle Tax Payment, Samsat Cibadak

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan

daerah yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan infrastruktur dan layanan publik. Namun, dalam

implementasinya, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan masih menghadapi berbagai kendala. Di Kabupaten Sukabumi, khususnya di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Cibadak, ditemukan berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, beberapa faktor utama yang menghambat kepatuhan wajib pajak meliputi kurangnya pemahaman terhadap prosedur pembayaran, keterbatasan akses informasi mengenai pajak kendaraan, serta kendala ekonomi yang dihadapi masyarakat (Siahaan, 2020). Selain itu, rendahnya literasi perpajakan serta kurangnya kesadaran akan manfaat pembayaran pajak tepat waktu juga menjadi tantangan utama dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di wilayah ini.

Samsat Cibadak berperan sebagai pusat pelayanan pajak kendaraan bermotor yang melayani ribuan wajib pajak setiap bulannya. Dalam operasionalnya, Samsat Cibadak menghadapi berbagai kendala, termasuk antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia dalam memberikan edukasi langsung kepada masyarakat, serta masih terbatasnya pemanfaatan teknologi dalam penyebaran informasi perpajakan. Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan, edukasi kepada wajib pajak menjadi aspek penting yang perlu

diperkuat. Dalam hal ini, petugas pelayanan memiliki peran krusial dalam memberikan informasi awal kepada masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak, dokumen yang diperlukan, serta manfaat dari kepatuhan pajak.

Berdasarkan data dari Samsat Cibadak, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2024 hanya mencapai sekitar 72% dari potensi yang ada. Angka ini masih berada di bawah target yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penerimaan pajak dan realisasi yang dicapai. Salah satu penyebab utama rendahnya capaian ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pembayaran pajak dan manfaat yang diperoleh dari kepatuhan tersebut (Hutagaol, 2021).

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan upaya edukasi dan bimbingan bagi wajib pajak guna meningkatkan kesadaran serta kepatuhan mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Program edukasi di Samsat Cibadak menjadi salah satu strategi yang diterapkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai regulasi perpajakan kendaraan bermotor, manfaat pembayaran pajak tepat waktu, serta prosedur pembayaran yang tersedia, baik secara langsung maupun daring. Selain itu,

program ini bertujuan untuk membantu wajib pajak mengatasi kendala administratif serta memberikan akses terhadap informasi pajak yang lebih akurat dan mudah dipahami.

Program pengabdian ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan kendaraan bermotor, mendorong peningkatan kepatuhan melalui pendekatan edukatif, serta membangun kesadaran kolektif akan pentingnya pajak dalam mendukung pembangunan daerah. Melalui pendekatan ini, diharapkan terjadi perubahan sosial yang signifikan, di mana masyarakat menjadi lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan kajian literatur, edukasi perpajakan terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (James & Alley, 2022). Dengan demikian, program ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi, khususnya di wilayah Samsat Cibadak.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui proses perencanaan aksi bersama komunitas wajib pajak di wilayah Samsat Cibadak. Subyek

pengabdian dalam kegiatan ini adalah masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Sukabumi, khususnya yang mengalami kendala dalam pemahaman dan kepatuhan terhadap pembayaran pajak.

Lokasi utama kegiatan ini adalah Samsat Cibadak, yang menjadi pusat administrasi pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut. Keterlibatan komunitas dalam proses perencanaan dilakukan dengan pendekatan partisipatif, di mana wajib pajak diberikan ruang untuk mengidentifikasi permasalahan utama serta merumuskan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Metode penelitian yang digunakan dalam program ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara dengan wajib pajak, observasi langsung di lokasi, serta diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion/FGD*) dengan petugas Samsat dan pemangku kepentingan terkait. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk memahami pola dan faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Tahapan kegiatan pengabdian masyarakat ini terdiri dari beberapa langkah utama:

1. Identifikasi Masalah: Melakukan survei awal untuk memahami kendala utama yang dihadapi wajib pajak.

2. Pelaksanaan Edukasi: Mengadakan sesi edukasi dan bimbingan langsung di Samsat Cibadak, termasuk simulasi pembayaran pajak.

3. Pendampingan dan Evaluasi: Memberikan pendampingan kepada wajib pajak dalam proses pembayaran pajak serta melakukan evaluasi efektivitas program.



Gambar 1. Alur Kegiatan

Dengan metode ini, diharapkan program pengabdian masyarakat dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat di Samsat Cibadak bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi. Program ini dilakukan melalui pendekatan partisipatif dengan melibatkan komunitas wajib pajak serta pemangku kepentingan terkait.

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan diskusi kelompok terfokus (FGD), ditemukan beberapa temuan penting yang menjadi dasar dalam pembahasan hasil program ini.

Identifikasi Masalah

Hasil survei awal menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah besar wajib pajak yang mengalami kendala dalam memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. Beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi:

- Kurangnya Pemahaman Masyarakat:** Banyak wajib pajak tidak memahami mekanisme pembayaran pajak, termasuk batas waktu pembayaran, besaran pajak, serta sanksi atas keterlambatan (Hutagaol, 2021).
- Akses Informasi yang Terbatas:** Sebagian besar masyarakat masih bergantung pada informasi dari pihak ketiga atau rekan sesama wajib pajak yang belum tentu akurat.
- Faktor Ekonomi:** Beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam membayar pajak tepat waktu akibat kondisi finansial yang tidak stabil (James & Alley, 2022).
- Kurangnya Pemanfaatan Teknologi:** Banyak wajib pajak yang belum mengetahui atau tidak terbiasa

menggunakan layanan daring untuk membayar pajak kendaraan.

Pelaksanaan Edukasi

Program edukasi yang dilakukan di Samsat Cibadak melibatkan sesi penyuluhan langsung kepada wajib pajak yang datang untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain:

- a. Sosialisasi Regulasi Pajak Kendaraan Bermotor: Petugas memberikan penjelasan terkait peraturan pajak kendaraan, termasuk manfaat dan konsekuensi dari keterlambatan pembayaran pajak.
- b. Simulasi Pembayaran Pajak: Wajib pajak diberikan simulasi cara membayar pajak, baik secara langsung di kantor Samsat maupun melalui layanan daring yang telah disediakan.
- c. Diskusi dan Tanya Jawab: Melalui sesi FGD, wajib pajak diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan berbagi pengalaman terkait kendala yang mereka hadapi dalam membayar pajak.

Hasil dari sesi edukasi ini menunjukkan peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan secara tepat waktu. Selain itu, terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang memilih untuk menggunakan layanan pembayaran daring setelah mendapatkan

edukasi mengenai kemudahan akses serta keamanannya.

Pendampingan dan Evaluasi

Setelah pelaksanaan edukasi, dilakukan proses pendampingan bagi wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam pembayaran pajak. Pendampingan ini mencakup:

- a. Bimbingan Langsung oleh Petugas Samsat: Wajib pajak yang mengalami kendala administratif atau teknis dalam proses pembayaran dibantu oleh petugas Samsat untuk menyelesaikan permasalahan mereka.
- b. Monitoring Kepatuhan Wajib Pajak: Dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan setelah edukasi untuk mengukur efektivitas program.

Berdasarkan hasil evaluasi, terjadi peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tercatat di Samsat Cibadak dalam periode program ini. Wajib pajak yang sebelumnya menunda pembayaran pajak karena kurangnya pemahaman mulai lebih aktif dalam memenuhi kewajibannya setelah mendapatkan edukasi dan bimbingan langsung.

Dampak dan Implikasi Program

Program ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesadaran serta

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya pendekatan edukatif dan pendampingan, masyarakat menjadi lebih memahami kewajibannya dan memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi pajak kendaraan bermotor. Hasil dari program ini juga menunjukkan bahwa:

- a. Kesadaran wajib pajak meningkat, ditandai dengan bertambahnya jumlah pembayaran pajak tepat waktu.
- b. Penggunaan layanan pembayaran daring meningkat, mengurangi antrean di Samsat Cibadak.
- c. Wajib pajak lebih proaktif dalam mencari informasi mengenai pajak kendaraan bermotor.

Dengan keberhasilan ini, diharapkan program edukasi perpajakan dapat terus dikembangkan dan diterapkan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepatuhan pajak di Kabupaten Sukabumi.



Gambar 2. Foto-Foto Kegiatan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat mengenai edukasi dan bimbingan pajak kendaraan bermotor di Samsat Cibadak, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting:

1. Edukasi perpajakan memiliki peran krusial dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Melalui program ini, terbukti bahwa pendekatan edukatif dapat mengatasi kendala pemahaman yang selama ini menjadi hambatan utama kepatuhan pajak di wilayah Cibadak.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Sukabumi meliputi tingkat pemahaman terhadap regulasi perpajakan, kemudahan akses informasi dan layanan, serta kondisi ekonomi masyarakat. Program edukasi yang dilakukan telah berhasil mengatasi sebagian besar kendala tersebut,

- terutama dalam hal peningkatan pemahaman dan akses informasi.
3. Pendampingan langsung kepada wajib pajak terbukti efektif dalam mengurangi hambatan administratif dan teknis yang dihadapi dalam proses pembayaran pajak. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan serta mendorong kepatuhan yang berkelanjutan.
 4. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor masih perlu ditingkatkan. Meskipun terjadi peningkatan penggunaan layanan daring setelah adanya edukasi, namun masih terdapat sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya upaya berkelanjutan dalam memberikan pendampingan dan pelatihan penggunaan teknologi.
 5. Kesadaran kolektif mengenai fungsi dan manfaat pajak bagi pembangunan daerah berhasil dibangun melalui program ini, yang tercermin dari meningkatnya kepatuhan wajib pajak di wilayah Samsat Cibadak. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan merupakan faktor penting dalam kepatuhan wajib pajak (Wardhani, 2023).

SARAN

- Berdasarkan temuan dan hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini, beberapa saran dapat diajukan untuk peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di masa mendatang:
1. Intensifikasi Program Edukasi: Perlu dilakukan program edukasi perpajakan secara berkelanjutan, tidak hanya di kantor Samsat tetapi juga di tingkat komunitas lokal. Program ini sebaiknya dilakukan secara rutin dan terstruktur untuk memastikan pemahaman yang merata di kalangan wajib pajak.
 2. Pengembangan Sistem Informasi: Samsat Cibadak perlu meningkatkan sistem informasi perpajakan yang lebih mudah diakses, termasuk pengembangan aplikasi mobile dan portal informasi daring yang komprehensif. Sistem ini harus dilengkapi dengan antarmuka yang ramah pengguna dan panduan yang jelas.
 3. Peningkatan Kapasitas Petugas: Para petugas Samsat perlu mendapatkan pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada wajib pajak. Hal ini penting untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan yang diberikan.

4. Kolaborasi dengan Stakeholder: Kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah desa, tokoh masyarakat, dan institusi pendidikan, perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan edukasi perpajakan. Pendekatan multi-stakeholder ini dapat memaksimalkan efektivitas program.
5. Evaluasi dan Penyesuaian Program: Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap program edukasi dan bimbingan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut. Hasil evaluasi ini harus menjadi dasar penyesuaian strategi dan pendekatan di masa mendatang.
6. Insentif Kepatuhan Pajak: Samsat Cibadak dapat mempertimbangkan pemberian insentif bagi wajib pajak yang membayar pajak tepat waktu, seperti program diskon atau undian berhadiah. Strategi ini telah terbukti efektif di beberapa daerah lain dalam meningkatkan kepatuhan pajak (Rahayu, 2022).
7. Digitalisasi Layanan: Perlu dilakukan percepatan digitalisasi layanan perpajakan untuk mempermudah proses pembayaran dan mengurangi antrean di kantor Samsat. Hal ini sejalan dengan tren perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan dapat terjadi peningkatan signifikan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sukabumi, yang pada akhirnya berkontribusi pada optimalisasi pendapatan daerah dan pembangunan infrastruktur publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hutagaol, R. 2021. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- James, S., & Alley, C. 2022. *Tax Compliance and Education: A Global Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Rahayu, P. 2022. Efektivitas Program Incentif dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 15(2), 112-128.
- Siahaan, F. O. 2020. *Pajak Daerah dan Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus di Indonesia*. Bandung: Penerbit ITB.
- Wardhani, D. K. 2023. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Perpajakan dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Publik*, 8(1), 45-62.
- Widodo, S., & Suryanto, A. 2021. Digitalisasi Layanan Perpajakan Daerah dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 6(3), 215-230.

Yulianti, M. 2023. Peran Edukasi Pajak dalam Membangun Kesadaran Wajib Pajak di Era Digital. *Jurnal*

Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, 9(2), 78-93.