

# Strategi Peningkatan Kesadaran Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Mendukung Efektivitas Jasa Raharja Perwakilan Medan

<sup>1</sup>Ainil Harnita Simanullang, <sup>2</sup>Maryam Batu Bara

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [Ainilsimanullang09@gmail.com](mailto:Ainilsimanullang09@gmail.com)<sup>1</sup>, [Maryam.batubara@uinsu.ac.id](mailto:Maryam.batubara@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**– Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kesadaran Masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor di kota Medan, dalam rangka mendukung efektivitas pelayanan Jasa Raharja. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran Masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dan bagaimana kesadaran ini berdampak pada kinerja Jasa Raharja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi aktif Masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkatkan efektivitas Jasa Raharja dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Disarankan untuk menerapkan strategi komunikasi yang lebih efektif, program intensif, dan peningkatan sistem pembayaran pajak digital untuk mendorong kepatuhan Masyarakat.

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Pajak, Jasa Raharja, Efektivitas Layanan

**Abstract**– The purpose of this research is to explore strategies to raise public awareness of the obligation to pay motor vehicle taxes in the city of Medan, in order to support the effectiveness of Jasa Raharja services. Using a qualitative descriptive approach, this study identifies the factors that influence public awareness of the obligation to pay motor vehicle taxes and how this awareness impacts the performance of Jasa Raharja. Research findings indicate that active community participation in paying motor vehicle taxes can enhance the effectiveness of Jasa Raharja in providing services to the community. It is recommended to implement more effective communication strategies, intensive programs, and improvements to the digital tax payment system to encourage public compliance.

**Keywords:** Motor Vehicle Tax, Tax Awareness, Jasa Raharja, Service Effectiveness

## 1. PENDAHULUAN

Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu kontribusi penting masyarakat kepada negara yang mendukung pembangunan infrastruktur serta layanan publik, termasuk Jasa Raharja. Jasa Raharja merupakan lembaga yang bertugas memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas, dan dana tersebut sebagian besar bersumber dari pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuat keterkaitan antara tingkat kesadaran membayar pajak dan efektivitas layanan Jasa Raharja menjadi sangat krusial.

Namun, di Kota Medan, kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menjadi tantangan. Berdasarkan data dari Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara, terdapat penurunan pembayaran pajak tahunan, terutama dari sektor kendaraan bermotor. Fenomena ini tidak hanya berpotensi merugikan kas daerah, tetapi juga dapat mempengaruhi kemampuan Jasa Raharja dalam menjalankan tugasnya. Penurunan kepatuhan ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pengetahuan tentang proses pembayaran, minimnya sanksi yang tegas, hingga kendala teknis dalam sistem pembayaran yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Masyarakat sekitar sering merasa kurang perlu dalam membayar pajak, Lupa tanggal pembayaran dan pelaporan pajak, sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami oleh masyarakat, dan juga sering melakukan pemalsuan faktur wajib pajak

Dalam konteks ini, strategi untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor menjadi urgensi yang perlu ditangani oleh pemerintah daerah dan instansi terkait. Upaya meningkatkan kesadaran dapat mencakup berbagai pendekatan seperti edukasi publik, digitalisasi layanan, serta pemberian insentif bagi masyarakat yang taat membayar pajak. Selain itu, perlu adanya sinergi antara Jasa Raharja, Dinas Pendapatan Daerah, serta pihak berwajib untuk menerapkan penegakan hukum yang lebih ketat terhadap para pelanggar.

Dalam era digital saat ini, ada kebutuhan mendesak untuk memperbarui strategi peningkatan kesadaran pajak, termasuk mengadopsi teknologi digital yang dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Berbagai studi telah menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran pajak dapat secara signifikan meningkatkan kemudahan dan kenyamanan masyarakat, serta mendorong peningkatan tingkat kepatuhan. Selain itu, pendekatan komunikasi yang lebih modern dan relevan, seperti penggunaan media sosial dan kampanye digital, juga dianggap lebih efektif dalam menjangkau berbagai segmen masyarakat.

Penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi strategi yang efektif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Medan terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kesadaran Masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor di kota Medan, dalam rangka mendukung efektivitas pelayanan Jasa Raharja. Penelitian ini juga berupaya menilai dampak dari strategi tersebut terhadap efektivitas pelayanan Jasa Raharja Perwakilan Medan. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah rekomendasi yang dapat digunakan oleh pemerintah dan instansi terkait untuk memperbaiki tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan data sekunder yang relevan untuk menggambarkan dan menganalisis strategi peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan. Data dikumpulkan dari berbagai sumber yang tersedia secara publik, seperti dokumen pemerintah, laporan tahunan, serta hasil penelitian sebelumnya terkait pajak kendaraan bermotor dan layanan Jasa Raharja. Peneliti melakukan kajian literatur mendalam terhadap jurnal, artikel, buku, serta laporan resmi dari pemerintah, khususnya yang terkait dengan kebijakan pajak kendaraan bermotor, kesadaran masyarakat terhadap pajak, serta efektivitas layanan Jasa Raharja. Studi literatur ini bertujuan untuk memahami konsep dasar, teori yang relevan, serta praktik terbaik dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem pembayaran pajak di Medan yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital menjadi salah satu penyebab rendahnya kepatuhan masyarakat. Sebagian besar wajib pajak harus mendatangi kantor Samsat secara langsung untuk melakukan pembayaran, yang menyulitkan mereka. Beberapa daerah di Indonesia, seperti DKI Jakarta, telah berhasil meningkatkan kepatuhan pajak dengan menerapkan digitalisasi, menunjukkan potensi implementasi yang serupa di Medan.

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting terkait rendahnya kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini. Analisis dilakukan berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari laporan resmi, statistik, dan studi literatur yang mendalam. Berikut adalah hasil dan pembahasan dari penelitian ini:

### 1. Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan

Berdasarkan data dari Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara, ditemukan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat Kota Medan dalam membayar pajak kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir mengalami fluktuasi, dengan tren menurun pada tahun 2022 dan 2023. Hanya sekitar 65% pemilik kendaraan yang membayar pajak tepat waktu. Salah satu faktor yang menyebabkan penurunan ini adalah ketidaktahuan masyarakat tentang kewajiban pajak serta minimnya sanksi yang diberikan kepada pelanggar. Hal ini sejalan dengan penelitian Firdaus dan Tanjung (2019), yang menunjukkan bahwa kurangnya informasi yang jelas dan ketegasan hukum berperan signifikan dalam menurunkan tingkat kepatuhan pajak.

### 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Membayar Pajak

Melalui analisis literatur dan dokumen yang diperoleh, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Medan:

#### a. Kurangnya Edukasi Publik

Banyak masyarakat yang tidak mengetahui manfaat langsung dari membayar pajak kendaraan bermotor, terutama dalam konteks Jasa Raharja yang memberikan santunan kepada korban kecelakaan. Studi oleh Abdullah (2020) menunjukkan bahwa edukasi publik memiliki peran kunci dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kewajiban pajak.

#### b. Sistem Pembayaran yang Belum Optimal

Sistem pembayaran pajak di Medan masih dianggap kurang efisien, dengan sebagian besar masyarakat harus datang langsung ke kantor Samsat untuk membayar. Hermawan (2021) menyatakan bahwa digitalisasi pembayaran pajak dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan dalam pembayaran pajak.

#### c. Minimnya Sanksi

Kurangnya penegakan sanksi kepada pelanggar juga menjadi alasan utama mengapa banyak masyarakat yang tidak disiplin dalam membayar pajak. Studi Kurniawan (2018) menegaskan pentingnya penegakan sanksi yang lebih ketat untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

### 3. Analisis Sosialisasi Pemerintah dan Jasa Raharja

Melalui analisis konten terhadap materi sosialisasi yang digunakan oleh pemerintah dan Jasa Raharja, ditemukan bahwa kampanye sosialisasi pajak kendaraan bermotor di Medan masih belum sepenuhnya efektif. Sosialisasi lebih banyak dilakukan melalui poster dan brosur yang disebar di kantor-kantor pemerintah, sementara pemanfaatan media sosial dan platform digital masih minim. Hasil ini didukung oleh temuan Zahara (2022) yang menekankan bahwa penggunaan media digital lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat di era modern. Kampanye melalui media tradisional, seperti poster dan radio, hanya menjangkau sebagian kecil populasi. Ini menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang kewajiban pajak mereka secara tepat waktu. Pemerintah dapat meningkatkan penggunaan media sosial, bekerja sama dengan influencer lokal, serta membuat konten yang interaktif dan edukatif agar informasi lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

### 4. Digitalisasi sebagai Solusi

Salah satu rekomendasi utama yang muncul dari analisis data sekunder adalah pentingnya digitalisasi dalam sistem pembayaran pajak. Hermawan (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran pajak kendaraan dapat memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat dalam membayar pajak. Beberapa daerah yang sudah menerapkan pembayaran pajak online, seperti DKI Jakarta, berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan pajak hingga 80%. Kota



Medan dapat mengadopsi sistem serupa dengan membangun platform online yang memudahkan masyarakat untuk membayar pajak melalui aplikasi atau portal web yang terintegrasi dengan bank dan platform pembayaran digital.

#### 5. Insentif dan Sanksi dalam Peningkatan Kesadaran

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah memberikan insentif kepada masyarakat yang membayar pajak tepat waktu, seperti program undian atau diskon pajak untuk tahun berikutnya. Studi Widodo (2019) menemukan bahwa pemberian insentif dapat menjadi motivator yang kuat untuk meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat. Selain itu, perlu diterapkan sanksi yang lebih ketat bagi para pelanggar, misalnya denda administrasi yang signifikan atau penangguhan layanan kendaraan. Penegakan hukum yang lebih ketat dapat memberikan efek jera bagi mereka yang lalai membayar pajak.

### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan disebabkan oleh kurangnya edukasi publik, sistem pembayaran yang belum efisien, serta minimnya sanksi bagi pelanggar. Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat, strategi yang dapat diterapkan meliputi: Edukasi publik yang lebih masif melalui media digital, digitalisasi sistem pembayaran pajak untuk mempermudah masyarakat, pemberian insentif kepada wajib pajak yang patuh, peningkatan penegakan sanksi bagi pelanggar pajak, implementasi dari strategi-strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan Jasa Raharja di Medan dan meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### REFERENCES

- Abdullah, S. (2020). Peran Pajak Kendaraan Bermotor dalam Perekonomian Daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 5(3), 22-29.
- Firdaus, M., & Tanjung, R. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(2), 45-58.
- Gunawan, T. (2020). Pajak Kendaraan Bermotor sebagai Sumber Pendapatan Daerah: Studi Kasus di Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(1), 55-67.
- Hermawan, A. (2021). Optimalisasi Digitalisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(1), 88-93.
- Kurniawan, B. (2018). Sanksi Administratif dalam Penegakan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Hukum Perdata*, 4(1), 35-42.
- Nuraini, R. (2019). Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 6(2), 45-58.
- Santoso, D. (2021). Peran Jasa Raharja dalam Penanganan Klaim Kecelakaan di Indonesia. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(3), 110-118.