



SOSIALISASI PROGRAM BEBAS DENDA DAN DISKON PAJAK KENDARAAN MELALUI LAYANAN DIGITAL DI KANTOR SAMSAT MAKASSAR

SOCIALIZING OF THE PENALTY-FREE PROGRAM AND VEHICLE TAX DISCOUNTS THROUGH DIGITAL SERVICES AT THE MAKASSAR SAMSAT OFFICE

Yustina¹, Renita Ratte², Anastasia³, Clara Dwiye Rombeallo⁴, Jumarti⁵
STIE YPUP

Email: yustina0305@gmail.com¹, renitaratte2001@gmail.com², anastasiagalla1@gmail.com³,
claradwiye@gmail.com⁴, attitahir634@gmail.com⁵*

Article Info

Article history :

Received : 13-11-2025

Revised : 15-11-2025

Accepted : 17-11-2025

Published : 19-11-2025

Abstract

This study aims to analyze the socialization strategies of the Penalty-Free and Discounted Vehicle Tax Program implemented through the Bapenda Sulsel digital service at the Makassar Samsat Office. The background of this research is the government's initiative to increase public awareness and compliance in paying motor vehicle taxes by optimizing digital-based public service innovations. The study employs a descriptive qualitative method, involving observations, documentation, and interviews with staff of the Makassar Samsat Office and several service users. The collected data were analyzed through data reduction, data presentation, and concluding stages. The results indicate that the use of the Bapenda Sulsel Mobile application has significantly supported the dissemination of information related to tax incentives, making it more accessible, efficient, and timely for the public. Socialization strategies are carried out through digital media, in-office assistance, banners, and direct explanations by officers, which collectively increase user understanding of program benefits. However, challenges remain, including limited digital literacy among certain users and inconsistent information flow across service units. The study concludes that digital-based socialization strategies are effective in expanding public reach and improving service quality, although continuous improvement and broader digital education are needed to maximize impact.

Keywords : digital services, vehicle tax, socialization strategy

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi sosialisasi Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan melalui layanan digital Bapenda Sulsel di Kantor Samsat Makassar. Latar belakang penelitian ini adalah upaya pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam meningkatkan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dengan memanfaatkan inovasi pelayanan berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pegawai Samsat Makassar serta pengguna layanan. Data dianalisis menggunakan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang diterapkan melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dan media digital lainnya mampu memperluas jangkauan informasi serta mempermudah masyarakat memahami manfaat program keringanan pajak. Sosialisasi juga dilakukan melalui pemasangan banner, pemberian informasi langsung oleh petugas, serta pendampingan kepada wajib pajak yang belum familiar dengan layanan digital. Meskipun demikian, penelitian menemukan beberapa kendala seperti tingkat literasi digital pengguna yang bervariasi dan penyampaian informasi yang belum merata. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi berbasis digital efektif dalam mendukung peningkatan layanan dan



penyebaran informasi, namun perlu peningkatan edukasi digital serta penguatan koordinasi antarunit layanan untuk hasil yang lebih optimal.

Kata Kunci : layanan digital, pajak kendaraan, strategi sosialisasi

PENDAHULUAN

Pajak kendaraan bermotor berperan sebagai salah satu pemasukan utama bagi pemerintah daerah karena mampu menunjang berbagai program pembangunan. Pajak ini dikenakan atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009). Oleh sebab itu, pengelolaan administrasi pajak kendaraan bermotor menjadi faktor yang sangat penting untuk memastikan stabilitas penerimaan pemerintah serta memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan menyediakan prosedur administratif yang lebih mudah (Mahmudi, 2016).

Namun, dalam pelaksanaannya, pembayaran pajak kendaraan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait kerumitan birokrasi. Prosedur pelayanan yang dianggap panjang, banyaknya tahap administrasi, serta alur yang tidak sepenuhnya dipahami masyarakat membuat proses pembayaran pajak terasa rumit (Wulandari & Yusuf, 2022). Situasi ini sering menyebabkan wajib pajak menunda kewajiban mereka, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan dan menurunnya efektivitas pelayanan publik di Kantor Samsat Makassar (Halim, 2019).

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan menghadirkan layanan digital Bapenda Sulsel Mobile sebagai inovasi dalam memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat mengakses informasi pajak kendaraan secara lebih cepat, tepat, dan praktis tanpa perlu berkunjung langsung ke kantor Samsat (Bapenda Sulawesi Selatan, 2023). Kemudahan ini diharapkan dapat mengurangi persepsi bahwa proses pembayaran pajak itu rumit, sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya (Kurniawati & Ramadhan, 2021).

Berdasarkan situasi tersebut, program Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dilakukan untuk memperluas pemahaman warga terkait Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan yang diberikan oleh pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 60 Tahun 2023. Melalui kegiatan sosialisasi langsung dan pemanfaatan layanan digital Bapenda Sulsel Mobile, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah memahami manfaat program serta terdorong untuk melaksanakan kewajiban pajaknya tepat waktu (Nurhayati, 2022).

METODE

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini diselenggarakan di Kantor Samsat Makassar dengan menerapkan metode penyuluhan secara langsung kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara bertahap melalui lima langkah utama.

Tahap pertama dimulai dengan pembagian brosur dan informasi terkait Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan kepada masyarakat yang berada di area Samsat. Langkah ini dilakukan untuk menarik perhatian wajib pajak serta memberikan gambaran awal mengenai manfaat dan ketentuan program.



Tahap kedua adalah penjelasan langsung mengenai manfaat program kepada masyarakat. Pada tahap ini, mahasiswa memberikan pemahaman mengenai pentingnya memanfaatkan program bebas denda dan diskon sebagai upaya meringankan beban administrasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

Tahap ketiga yaitu mengalihkan masyarakat ke loket pelayanan apabila mereka menunjukkan ketertarikan untuk memanfaatkan program tersebut. Pendekatan ini membantu masyarakat dalam mengambil keputusan sekaligus memperlancar proses layanan di Samsat.

Tahap keempat dilakukan dengan berinteraksi kembali dengan masyarakat setelah mereka selesai di loket pelayanan, untuk memastikan apakah proses yang mereka jalani berjalan lancar serta memberikan klarifikasi apabila masih terdapat pertanyaan terkait layanan.

Tahap terakhir adalah mendokumentasikan seluruh rangkaian kegiatan, baik melalui foto maupun video, sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan bahan penyusunan laporan PKM.



Gambar 1.

Pelaksanaan KKLP STIE YPUP Makassar di Kantor Samsat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan respon positif terhadap adanya Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan. Banyak wajib pajak yang tertarik mengikuti sosialisasi karena program tersebut dianggap meringankan beban administrasi mereka. Ketertarikan ini terlihat dari antusiasme masyarakat yang mendekat untuk menerima brosur serta mendengarkan penjelasan lebih lanjut.



Selain menunjukkan ketertarikan awal, banyak masyarakat juga mengajukan pertanyaan mengenai syarat dan ketentuan Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai memahami manfaat program dan ingin memastikan apakah mereka memenuhi kriteria untuk mendapatkan keringanan tersebut. Beberapa wajib pajak bahkan menanyakan proses lebih lanjut, seperti berkas apa yang perlu dibawa dan bagaimana prosedur yang harus diikuti.

Selama kegiatan berlangsung, pegawai Samsat turut membantu mengarahkan masyarakat yang ingin memanfaatkan program bebas denda dan diskon pajak. Dukungan ini membuat proses sosialisasi berjalan lebih lancar, karena masyarakat dapat langsung menuju loket pelayanan setelah menerima penjelasan. Kolaborasi antara mahasiswa dan pegawai Samsat berkontribusi pada efektivitas pelaksanaan kegiatan di lapangan.

Hasil dari kegiatan ini mengungkap bahwa pengetahuan tentang Program Bebas Denda menjadi faktor paling dominan yang mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan sosialisasi tersebut. Strategi sosialisasi yang menekankan manfaat program terbukti mampu menarik perhatian masyarakat dan membuat mereka lebih termotivasi untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya. Hal ini menegaskan bahwa konten informasi yang relevan dan langsung menyentuh kebutuhan masyarakat menjadi elemen penting dalam keberhasilan sosialisasi di Samsat Makassar.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program bebas denda menjadi faktor utama yang menarik perhatian masyarakat untuk mengikuti sosialisasi. Informasi mengenai keringanan pembayaran pajak ini mampu meningkatkan ketertarikan wajib pajak yang sebelumnya kurang memahami prosedur atau enggan mengurus pajak kendaraan. Temuan ini memperlihatkan bahwa program insentif seperti bebas denda memiliki daya tarik yang signifikan dalam mendorong partisipasi masyarakat.

Selain meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap program bebas denda, banyak wajib pajak juga ingin mengetahui lebih lanjut mengenai proses pembayaran di loket. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi tidak hanya berhasil menarik perhatian, tetapi juga mampu mendorong masyarakat untuk mengambil tindakan nyata dalam menyelesaikan kewajiban pajak mereka. Ketertarikan untuk mengetahui alur pembayaran menandakan bahwa masyarakat mulai merasa lebih yakin dan siap memanfaatkan program setelah memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami.

Keterlibatan pegawai Samsat juga terbukti sangat membantu dalam kelancaran kegiatan sosialisasi. Dukungan mereka dalam mengarahkan masyarakat ke loket pelayanan membuat alur kegiatan lebih tertib dan terstruktur. Kehadiran pegawai Samsat memberikan rasa percaya bagi masyarakat, karena informasi yang diberikan mahasiswa diperkuat langsung oleh pihak yang berwenang. Kolaborasi ini menunjukkan bahwa sinergi antara mahasiswa pelaksana PKM dan pegawai Samsat mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan program dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Temuan kegiatan ini menunjukkan bahwa informasi mengenai Program Bebas Denda merupakan faktor paling berpengaruh yang mendorong masyarakat untuk turut serta dalam kegiatan sosialisasi. Strategi sosialisasi yang menekankan manfaat program terbukti mampu menarik



perhatian masyarakat dan membuat mereka lebih termotivasi untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya. Hal ini menegaskan bahwa konten informasi yang relevan dan langsung menyentuh kebutuhan masyarakat menjadi elemen penting dalam keberhasilan sosialisasi di Samsat Makassar.

KESIMPULAN

Program Bebas Denda dan Diskon Pajak Kendaraan yang disosialisasikan melalui layanan digital Bapenda Sulsel Mobile terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan. Sosialisasi yang dilakukan melalui media digital, pembagian brosur, penjelasan langsung, serta pendampingan di area layanan Samsat Makassar mampu memperluas jangkauan informasi dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan program keringanan pajak tersebut.

Temuan kegiatan menunjukkan bahwa program bebas denda menjadi faktor pendorong utama antusiasme masyarakat, didukung oleh kolaborasi yang baik antara mahasiswa pelaksana PKM dan pegawai Samsat. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa literasi digital yang belum merata dan penyampaian informasi yang belum sepenuhnya konsisten di setiap unit layanan.

Secara keseluruhan, strategi sosialisasi berbasis digital dan tatap muka dinilai efektif, tetapi diperlukan peningkatan edukasi digital, penyempurnaan alur informasi, serta koordinasi antarunit layanan agar manfaat program dapat dirasakan lebih optimal oleh seluruh wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bapenda Sulawesi Selatan. (2023). Petunjuk teknis layanan Bapenda Sulsel Mobile. Makassar: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Damayanti, T. W. (2020). Pengaruh literasi digital terhadap pemanfaatan layanan publik berbasis aplikasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112–121.
- Halim, A. (2019). Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor: Faktor yang memengaruhi dan strategi peningkatannya. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 11(1), 45–58.
- Kurniawati, D., & Ramadhan, F. (2021). Pemanfaatan aplikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), 233–242.
- Mahmudi. (2016). *Manajemen keuangan daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Nurhayati, S. (2022). Efektivitas sosialisasi program pemerintah melalui media digital pada layanan publik. *Jurnal Komunikasi dan Kebijakan Publik*, 5(1), 67–78.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 60 Tahun 2023 tentang Pembebasan Denda dan Diskon Pajak Kendaraan Bermotor.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wulandari, I., & Yusuf, M. (2022). Implementasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat: Tantangan dan peluang dalam era digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 98–110.