

ABSTRAK

Nur Hasana Walalayo, 2026. Manajemen Pelayanan Pajak Di Kantor Samsat Gowa: Studi Kasus Kualitatif Tentang Tantangan Dan Solusi. Tugas Akhir, Program Studi Perpajakan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Dibimbing Oleh Muhaimin dan Muhammad Adil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam dinamika manajemen pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Gowa dalam kurun waktu 2021–2024, mengidentifikasi tantangan struktural, teknis, dan sumber daya manusia yang dihadapi, serta menelaah solusi dan strategi inovatif yang telah diimplementasikan untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa yang mencapai rata-rata 7,3 persen per tahun selama periode 2019–2023, sehingga menuntut kapasitas dan kualitas manajemen pelayanan yang memadai guna menjaga kepatuhan sukarela wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika manajemen pelayanan di Kantor SAMSAT Gowa ditandai oleh pergeseran dari pola pelayanan konvensional menuju layanan yang lebih terintegrasi, yang dijalankan melalui koordinasi tiga instansi (Bapenda, Polri, dan PT Jasa Raharja) sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, disertai pengembangan inovasi layanan digital seperti aplikasi SIGNAL dan Bapenda Sulsel Mobile. Tantangan utama yang dihadapi meliputi gangguan jaringan akibat ketergantungan pada penyedia pihak ketiga, tekanan volume transaksi pada momen program pemutihan pajak, serta rendahnya literasi digital sebagian wajib pajak. Sebagai respons, Kantor SAMSAT Gowa menerapkan sejumlah strategi, yaitu diversifikasi kanal layanan melalui enam titik layanan dan berbagai aplikasi pembayaran, perpanjangan jam layanan pada akhir pekan, pendekatan komunikasi humanis (3S: senyum, sapa, salam), serta langkah teknis cepat dalam menangani gangguan jaringan. Penelitian ini merekomendasikan agar Kantor SAMSAT Gowa menjajaki kerja sama dengan lebih dari satu penyedia jaringan sebagai redundansi, serta agar Bapenda dan Pemerintah Kabupaten Gowa memperkuat dukungan infrastruktur teknologi informasi guna mewujudkan transformasi digital layanan perpajakan secara merata.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, SAMSAT, Tantangan dan Solusi, Kepatuhan Wajib Pajak.