

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak daerah berperan sebagai instrumen penting dalam mendorong pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah untuk memungut pajak tersebut memungkinkan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana yang dialokasikan secara strategis di berbagai sektor termasuk infrastruktur, pendidikan, layanan kesehatan, dan layanan publik penting lainnya untuk membangun masyarakat yang sejahtera dan tangguh.¹ Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, regulasi mengenai pemungutan pajak telah diatur dalam “ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Undang-undang ini memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah dalam mengelola dan mengoptimalkan penerimaan pajak, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Namun, meskipun telah diatur dalam regulasi nasional, implementasi pajak kendaraan bermotor di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Pidie, masih menghadapi berbagai tantangan”².

¹ Dafana Khairunnisa, Budi Setiyono, (2023). Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Tahun 2019-2023 Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kota Batam, *Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 13, No. 1, hlm. 104.

² Stefandry Hingide et al., (2023). Analisis Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kota Tomoho, *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Vol. 23, No. 9, hlm. 1.

Untuk meningkatkan efisiensi pemungutan pajak kendaraan bermotor dan memberikan layanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat, pemerintah telah

membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Inisiatif inovatif ini lahir dari kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja, dengan tujuan utama menyediakan layanan administrasi kendaraan bermotor yang terpadu dan efisien. Melalui SAMSAT, masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan pajak kendaraan bermotor, memperbarui Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan memperbarui data kepemilikan kendaraan bermotor dengan lebih mudah dan cepat, sebagai wujud komitmen terhadap layanan prima dan kemudahan masyarakat.³

Keberadaan SAMSAT memiliki fungsi vital, tidak hanya dalam mengefisienkan administrasi pajak kendaraan bermotor, tetapi juga dalam mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan. Namun demikian, tantangan praktis masih ada, termasuk kesadaran wajib pajak yang terbatas, terbatasnya akses layanan SAMSAT di daerah terpencil, dan antrian panjang di pusat layanan. Untuk mengatasi masalah ini secara efektif, pemerintah telah memperkenalkan serangkaian solusi inovatif berbasis teknologi, seperti SAMSAT Online, SAMSAT Drive Thru, dan SAMSAT Digital, yang menunjukkan upaya berkomitmen untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepatuhan⁴.

Inisiatif yang sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor adalah penerapan layanan SAMSAT Keliling, yang menawarkan kemudahan pembayaran pajak di lokasi-lokasi strategis. Layanan ini dirancang

³ Bashiruddin Ahmad, Buyung Romadhoni, (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, *Jurnal Riset Perpajakan*, Vol. 3, No. 1, hlm.15.

⁴ Firmansyah Dwi Prasetyo, (2024). Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan Berbasis E- Samsat Terhadap Tingkat Kepuasan Publik Pada Payment Point Bank Jatim Universitas Panca Marga Probolinggo, *Jurnal Ilmu Komputer Untuk Masyarakat*, Vol. 5, No. 2, hlm. 49.

dengan cermat untuk melayani mereka yang menghadapi tantangan dalam mengakses kantor SAMSAT, terutama di daerah-daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan pilihan transportasi⁵.

Di seluruh Indonesia, layanan SAMSAT Seluler telah secara bertahap diterapkan di berbagai daerah selama beberapa tahun terakhir, yang berfungsi sebagai inisiatif strategis untuk meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan pajak kendaraan bermotor⁶. Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Pajak Daerah, jumlah armada SAMSAT Keliling di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2024.

Pada tahun 2020, jumlah unit SAMSAT Keliling di Provinsi Aceh tercatat sebanyak 15 unit, kemudian meningkat menjadi 18 unit pada tahun 2021. Tren positif ini berlanjut dengan penambahan menjadi 22 unit pada tahun 2022, 25 unit pada tahun 2023, dan mencapai 28 unit pada tahun 2024. Peningkatan jumlah unit layanan ini mencerminkan upaya pemerintah daerah, khususnya Ditlantas Polda Aceh, dalam memperluas akses pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, termasuk di wilayah pedalaman dan pesisir. Inisiatif ini bertujuan mendorong kepatuhan wajib pajak, mempercepat digitalisasi layanan, serta mengoptimalkan penerimaan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan⁷.

Perluasan unit SAMSAT Keliling di seluruh Indonesia dari tahun 2020 hingga 2024 telah memberikan dampak positif yang cukup besar terhadap

⁵ Wanda Regina Umboh, dkk., (2020). Analisis Sistem Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Manado, *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 15, No. 2, hlm. 101.

⁶ Baqiyatus Indri Sholeha dan Khairur Razikin, (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Kendaraan Bermotor Di UPTD Samsat Serpong, *Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 1, No. 6, hlm. 631.

⁷ Piona Nopita dan Muslim Rahman, (2024). Efektifitas Pelaksanaan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bemotor Di provinsi Aceh, *Jurnal Mediassosial: Jurnal Sosial dan administrasi Nagara*, Vol. 8. No.1, hlm 18.

penerimaan pajak kendaraan bermotor daerah. Banyak daerah yang mengalami peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah adanya layanan ini, terbukti dari meningkatnya volume pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Hal ini menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dengan memanfaatkan SAMSAT Keliling secara efektif telah memfasilitasi keterlibatan masyarakat, sehingga masyarakat dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mudah tanpa perlu datang langsung ke Kantor SAMSAT Pusat⁸. Kendati demikian, beberapa daerah masih menghadapi tantangan dalam memanfaatkan sepenuhnya keunggulan layanan ini. Kendala seperti kurangnya kesadaran dan sosialisasi tentang keberadaan dan manfaat SAMSAT Keliling, keterbatasan sumber daya operasional, dan kesenjangan aksesibilitas layanan masih ada, sehingga menghambat potensi program untuk mencapai efektivitas yang lebih baik⁹.

Fenomena yang berulang di berbagai daerah ini menggarisbawahi tantangan yang terus ada: meskipun unit SAMSAT Keliling terus bertambah setiap tahunnya, masyarakat masih menghadapi kendala yang signifikan dalam mengakses informasi penting mengenai jadwal dan lokasi operasional layanan ini. Kekurangan ini terutama disebabkan oleh keterbatasan dalam sistem informasi dan komunikasi, yang menghambat kesadaran yang luas dan mencegah banyak orang mengetahui kapan dan di mana layanan penting ini tersedia¹⁰. Akibatnya, meskipun jangkauan layanan telah diperluas, keterlibatan masyarakat dengan

⁸ Hartanti, dkk., (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur, *Jurnal Online Insan Akuntansi*, Vol. 5, No. 1, hlm. 125

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Ibid.*

fasilitas-fasilitas ini masih di bawah tingkat optimal. Hal ini menggarisbawahi perlunya tidak hanya peningkatan penyebaran unit SAMSAT Mobile tetapi juga peningkatan manajemen operasional dan strategi layanan. Secara khusus, ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat sistem informasi digital, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses jadwal dan lokasi layanan yang tersedia dengan mudah.¹¹

Lebih jauh, tantangan dalam memastikan akses yang merata terhadap layanan sangat memengaruhi efektivitas SAMSAT Keliling di berbagai daerah. Banyak daerah, khususnya masyarakat pedesaan dan terpencil dengan infrastruktur terbatas, terus menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan ini. Dalam konteks seperti itu, sekadar menambah jumlah unit tidak serta merta menghasilkan kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi jika layanan tersebut gagal menjangkau mereka yang membutuhkan. Akibatnya, sangat penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan distribusi layanan yang lebih seimbang dan strategis. Hal ini melibatkan penyesuaian penempatan armada SAMSAT Keliling menurut kebutuhan daerah dan memastikan bahwa layanan tersebut secara efektif menjangkau populasi yang secara tradisional menghadapi kendala dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan mereka.¹²

Dari fenomena yang kita lihat peningkatan jumlah unit SAMSAT Keliling di Provinsi Aceh terus terjadi setiap tahunnya, dengan kenaikan yang cukup signifikan dari 15 unit pada tahun 2020 menjadi 28 unit pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperluas

¹¹ Muhammad Ali, Muhammad Awaluddin, (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7, No.1, hlm. 1.

¹² *Ibid.*

jangkauan layanan perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya di wilayah-wilayah yang sulit dijangkau. Namun, angka tersebut belum sepenuhnya mencerminkan keberhasilan implementasi SAMSAT Keliling di seluruh daerah di Aceh, mengingat masih adanya kesenjangan dalam pemanfaatan layanan ini di beberapa kabupaten, seperti Kabupaten Pidie, yang masih memiliki keterbatasan dalam jumlah unit dan frekuensi pelayanan keliling ke daerah pedalaman¹³. Jika tidak disertai dengan strategi sosialisasi yang lebih baik, optimalisasi sistem informasi, serta peningkatan infrastruktur pendukung, maka penambahan jumlah unit SAMSAT Keliling tidak akan sepenuhnya efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas layanan ini, termasuk dengan mempertimbangkan solusi digitalisasi dan strategi jemput bola yang lebih optimal agar peningkatan jumlah unit SAMSAT Keliling benar-benar memberikan dampak maksimal terhadap kepatuhan pajak dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD)¹⁴.

Meskipun perluasan unit SAMSAT Keliling secara nasional menunjukkan perkembangan yang menjanjikan dan menggembirakan, masih ada tantangan dalam penerapannya secara efektif di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Pidie. Masalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih pelik dan kompleks. Salah satu faktor penyebabnya adalah terbatasnya kesadaran masyarakat akan

¹³ Piona Nopita dan Muslim Rahman, (2024). Efektivitas Pelaksanaan Samsat Keliling Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh, *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 1, hlm. 16.

¹⁴ Muhammad Julfaidin dan Rulan Manduapessy, (2024). Efektivitas Layanan Samsat Keliling Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Uptd Samsat Timika, *Jurnal Kritis*, Vol. 8, No. 2, hlm.149.

pentingnya dan urgensi pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Akibatnya, banyak pemilik kendaraan cenderung menunda atau sama sekali mengabaikan kewajibannya, yang menggarisbawahi perlunya upaya yang terarah untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kepatuhan warga negara yang lebih besar¹⁵.

Fenomena ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, terbatasnya keterlibatan sosial dari otoritas terkait, dan terbatasnya akses terhadap layanan pembayaran pajak yang efisien dan efektif. Selain itu, geografi Kabupaten Pidie yang luas, dengan banyaknya daerah terpencil, menghadirkan tantangan tambahan dalam mendorong kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Meskipun penyebaran unit SAMSAT Keliling terus meningkat, dampaknya dalam meningkatkan kepatuhan pajak di daerah seperti Kabupaten Pidie memerlukan penilaian dan penyempurnaan lebih lanjut. Mengembangkan strategi yang tepat sasaran yang disesuaikan dengan kondisi lokal dan kebutuhan khusus masyarakat akan menjadi penting untuk mendorong kepatuhan yang lebih besar dan memastikan efektivitas inisiatif ini¹⁶.

Berdasarkan data dari Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Pidie, tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih

¹⁵ Sutan Febriansyah dan Sri Wahyuni, (2023). Pengaruh Kebijakan E-Samsat, Tax Compliance Cost, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dinas SAMSAT Kabupaten Pidie, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 11, No. 2, hlm.101.

¹⁶ Rakhmad Rinaldi Wahfar, Abubakar Hamzah, (2014). Analisis Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Sebagai Salah Satu Sumber Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pidie, *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol. 10, No. 1, hlm.70.

fluktuatif dalam beberapa tahun terakhir. Berikut adalah data kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pidie dari tahun 2020 hingga 2024¹⁷:

Tabel 1.1 Data Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pidie
Dari Tahun 2020 – 2024

Tahun	Tingkat Kepatuhan (%)	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah Kendaraan yang Telah Membayar Pajak
2020	60	45.000	27.000
2021	65	46.500	30.225
2022	58	47.200	27.376
2023	62	48.000	29.760
2024	67	50.000	33.500

(Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Pidie, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan bahwa data dari Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Pidie, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah ini mengalami fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan tercatat sebesar 60% dari total 45.000 wajib pajak terdaftar, dengan 27.000 kendaraan yang telah membayar pajak. Angka kepatuhan meningkat pada tahun 2021 menjadi 65%, seiring dengan bertambahnya jumlah wajib pajak menjadi 46.500, yang diikuti oleh 30.225 kendaraan telah membayar pajak. Namun, pada tahun 2022, terjadi penurunan kepatuhan menjadi 58%, yang kemungkinan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, dampak ekonomi akibat pandemi, serta masih terbatasnya akses layanan pajak di beberapa wilayah Kabupaten Pidie. Pada tahun 2023, kepatuhan kembali meningkat menjadi 62%, dan pada tahun 2024 mencapai angka tertinggi

¹⁷ Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Pidie , Catatan atas Laporan *Data Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Pidie Dari Tahun 2020 – 2024*. hlm. 8

dalam lima tahun terakhir, yaitu 67%, dengan jumlah kendaraan yang telah membayar pajak sebanyak 33.500 unit dari total 50.000 wajib pajak terdaftar.

Pola kepatuhan pajak kendaraan bermotor yang fluktuatif di Kabupaten Pidie menggaris bawahi adanya pengaruh berbagai faktor yang melatarbelakangi pembentukan perilaku wajib pajak. Salah satu faktor yang menyebabkan ketidakkonsistenan ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak tepat waktu, ditambah dengan terbatasnya upaya sosialisasi dari instansi terkait. Selain itu, keterbatasan akses terhadap sarana pembayaran pajak, terutama bagi penduduk di daerah terpencil dengan infrastruktur transportasi yang kurang memadai, turut berperan penting. Meskipun peluncuran layanan SAMSAT Keliling merupakan inisiatif yang patut dipuji untuk mempermudah pembayaran pajak, jangkauannya masih terbatas di beberapa daerah di Kabupaten Pidie, sehingga perlu adanya peningkatan jangkauan dan aksesibilitas untuk mendorong kepatuhan yang lebih tinggi.¹⁸

Fluktuasi tingkat kepatuhan pajak tidak hanya membahayakan pendapatan daerah, tetapi juga menghambat pengelolaan infrastruktur dan layanan publik yang efektif yang bergantung pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Ketika kepatuhan pajak menurun, pemerintah daerah menghadapi kendala dalam mengalokasikan anggaran untuk pembangunan jalan, peningkatan transportasi, dan inisiatif layanan publik penting lainnya. Sebaliknya, tren peningkatan kepatuhan yang diamati pada tahun 2024 menunjukkan bahwa upaya untuk menumbuhkan kesadaran dan mengefisienkan pemberian layanan mulai

¹⁸ *Ibid.*

membuahkan hasil positif. Namun demikian, untuk mencapai tingkat kepatuhan yang lebih konsisten dan optimal, langkah-langkah strategis harus dilaksanakan. Ini termasuk memperluas kampanye edukasi publik, digitalisasi proses pembayaran pajak, dan memastikan penyebaran layanan SAMSAT Mobile yang lebih merata dan terintegrasi, sehingga memperkuat fondasi untuk pembangunan daerah yang berkelanjutan.¹⁹

Karena pertumbuhan tahunan wajib pajak terdaftar terus meningkat, sangat penting untuk terus meningkatkan langkah-langkah kepatuhan guna memastikan bahwa jumlah kendaraan terdaftar selaras dengan jumlah kendaraan yang memenuhi kewajiban pajaknya. Tanpa pengawasan yang cermat, kesenjangan ini dapat merusak integritas pendapatan pajak daerah dan secara signifikan meningkatkan risiko kendaraan yang beroperasi di luar cakupan peraturan perpajakan, sehingga membahayakan stabilitas fiskal dan kepercayaan publik.²⁰ Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Pidie perlu mengadopsi pendekatan berbasis teknologi dan strategi pelayanan yang lebih adaptif, sehingga peningkatan jumlah wajib pajak di masa mendatang dapat diimbangi dengan peningkatan kepatuhan pajak yang lebih konsisten.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pidie melalui Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) telah mengembangkan berbagai strategi, salah satunya dengan menghadirkan layanan SAMSAT Keliling. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi

¹⁹ *Ibid.* hlm.30

²⁰ Reza Fyhalevi Ferdana dan Jumiati Jumiati, (2023). Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Pelayanan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Padang Pariaman, *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar*, Vol. 3, No. 6, hlm. 871.

masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara mendekatkan layanan ke berbagai lokasi strategis. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor SAMSAT, yang sering kali memakan waktu dan biaya tambahan. Konsep jemput bola ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak serta mendorong optimalisasi penerimaan pajak daerah. Namun, efektivitas layanan SAMSAT Keliling dalam meningkatkan kepatuhan pajak masih perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana program ini mampu mengatasi permasalahan yang ada²¹.

Jika ditinjau dari perspektif kebijakan daerah, Qanun Kabupaten Pidie Nomor 10 Tahun 2023 telah memberikan dasar hukum yang jelas terkait Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dalam Pasal 8 ayat (2) disebutkan bahwa objek PKB Adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, sedangkan subjeknya adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan tersebut. Pasal ini relevan dengan penelitian karena menunjukkan siapa subjek atau wajib pajak yang seharusnya patuh dan menjadi acuan bagi wajib pajak dan layanan SAMSAT di wilayah kabupaten Pidie²².

Meskipun regulasi tersebut telah menetapkan kewajiban secara rinci, kenyataannya tingkat kepatuhan masyarakat Kabupaten Pidie terhadap pembayaran PKB masih belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan aturan hukum saja belum cukup untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak.

²¹ Riska Rizki Wahfar, dkk., (2022). Analisis Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai Salah Satu Sumber Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pidie, *Jurnal Ilmu Ekonomi: Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 10, No. 1, hlm. 45.

²² Pasal 8 Ayat (1) Qanun Kabupaten Pidie Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Kabupaten dan Retribusi Kabupaten.

Dalam hal ini, layanan SAMSAT Keliling memiliki peran penting sebagai strategi jemput bola untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan akses ke kantor SAMSAT induk. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara mudah dan cepat, sehingga mendukung implementasi ketentuan Qanun secara lebih efektif dan merata.

Peristiwa yang terjadi di Kabupaten Pidie menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak hanya disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat, tetapi juga oleh keterbatasan dalam pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling. Beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi antara lain adalah belum optimalnya penentuan lokasi strategis pelayanan, keterbatasan jadwal operasional yang tidak selalu sesuai dengan waktu luang masyarakat, serta kurangnya informasi yang disampaikan kepada publik terkait jadwal dan titik layanan.

Selain itu, terdapat kendala dalam konsistensi pelaksanaan layanan yang tidak sepenuhnya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Misalnya, layanan SAMSAT Keliling yang seharusnya hadir secara berkala di kecamatan tertentu, kadang tidak berjalan sesuai jadwal, sehingga menurunkan kepercayaan dan antusiasme masyarakat.²³ Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Kabupaten Pidie dan Unit Pelaksana Teknis SAMSAT untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan SAMSAT Keliling. Peninjauan

²³ Riska Rizki Wahfar, dkk., (2022). Analisis Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai Salah Satu Sumber Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pidie, *Jurnal Ilmu Ekonomi: Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, Vol. 10, No. 1, hlm. 48.

ulang terhadap lokasi layanan yang benar-benar strategis dan padat penduduk, penyesuaian waktu operasional dengan kebiasaan masyarakat, serta penerapan SOP secara konsisten menjadi langkah penting agar layanan ini dapat benar-benar menjadi solusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di daerah tersebut.

Kondisi ini memunculkan masalah hukum, yaitu bagaimana efektivitas pemerintah daerah, khususnya melalui Unit Pelaksana Teknis SAMSAT, dalam menyelenggarakan layanan perpajakan yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dan keadilan pelayanan publik. Kajian ini penting dilakukan untuk menilai sejauh mana implementasi Qanun tersebut benar-benar memberikan kemudahan, menjangkau masyarakat, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Pidie.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, sehingga peneliti tertarik melkaukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor” Dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas layanan Samsat Keliling serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektifitas layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

2. Faktor-faktor yang menjadi kendala layanan SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pidie?
3. Bagaimana upaya petugas samsat keliling untuk menyelesaikan kendala yang terjadi untuk meningkatkan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pidie?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektifitas layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala layanan SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Pidie.
- c. Untuk mengetahui upaya petugas samsat keliling untuk menyelesaikan kendala yang terjadi untuk meningkatkan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Pidie

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Menambah wawasan akademik mengenai implementasi layanan pajak berbasis jemput bola dan efektivitasnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

- 2) Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang perpajakan dan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dan pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas layanan SAMSAT Keliling.

- 2) Membantu masyarakat dalam memahami pentingnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor dan kemudahan akses layanan pembayaran pajak.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada evaluasi efektivitas layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor, serta kendala dalam implementasi layanan Samsat Keliling di Kabupaten Pidie.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan judul dalam penelitian ini, penulis telah melakukan penelusuran studi kasus terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Baqiyatul Sholeha dan Razikin (2021), dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Serpong. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis efektivitas pelayanan digital dan program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan

kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan akses dan transparansi. Selain itu, program Samsat Keliling juga membantu wajib pajak yang memiliki kendala dalam menjangkau kantor Samsat konvensional²⁴. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor umum yang mempengaruhi kepatuhan pajak, sedangkan penelitian penulis lebih spesifik dalam mengevaluasi efektivitas layanan digital dan Samsat Keliling di Kabupaten Pidie.

2. Dheviera Agung Pramesty dan Mohammad Eddy Rosyadi (2022), dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Bayar Pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling, yaitu accidental sampling, dengan 200 responden. Data diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor²⁵. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah tingkat kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak yang diberikan, serta sanksi yang diterapkan terhadap keterlambatan pembayaran pajak. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penelitian terdahulu lebih berfokus pada faktor kepatuhan pajak kendaraan bermotor secara umum, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada pengaruh layanan pajak berbasis digital dan program jemput bola dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah perkotaan

²⁴ Sholeha dan Razikin, (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Kendaraan Bermotor Di UPTD Samsat Serpong, *E-jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 1, No. 6, hlm. 631.

²⁵ Dheviera Agung Pramesty dan Mohammad Eddy Rosyadi, (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat, *E-Jurnal Akuntansi TSM*, Vol. 2, No. 1, hlm. 355.

khususnya SAMSAT Keliling di Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Nurul Fatikasari dan Rusdi, (2023), dengan judul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa survei dan analisis regresi terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Gerung, Lombok Barat²⁶. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor literasi pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas layanan pajak, dan ketulusan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala utama berupa kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan serta efektivitas sanksi yang diterapkan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah bahwa penelitian terdahulu lebih fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor secara umum, sedangkan penelitian penulis lebih spesifik dalam mengevaluasi efektivitas layanan SAMSAT Keliling di Kabupaten Pidie dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

²⁶ Nurul Fatikasari dan Rusdi, (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, *Jurnal Ilmiah Kuntansi*, Vol. 1, No. 3, hlm. 23.