

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT *DRIVE THRU*
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Oleh: Yuketeri Ramadani
NPM 2163201012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT *DRIVE THRU*
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P.)

**Oleh: Yuketeri Ramadani
NPM 2163201012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobi alaminn, segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya kepada penulis, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan kupersembahkan kepada orang-orang yang penulis sayangi dan berarti dalam hidup penulis

1. Kepada kedua orang tuaku yang paling kucintai, Bapak Eksan dan Ibu Yumina beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai ke bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberikan dukungan baik do'a maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Beliau orang hebat yang menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, serta terima kasih berkat do'a dan dukungan Bapak dan Ibu penulis bisa berada dititik ini.
2. Kepada saudara kandungku, Leddia Puspita Sari S.Pd., Dipi Harjo dan saudara ipar Adion Iskandar S.M. dan Desti Ulansari. Terima kasih sudah menjadi bagian dalam proses penyusunan tugas akhir ini, terima kasih atas dukungan dan nasehat-nasehat bijaknya.
3. Kepada keponakan tercinta Shafa Ramadani terima kasih kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

4. Kepada Bapak Rosidin, M.Si. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Seluruh dosen Prodi Administrasi Publik yang telah mengajar penulis dan telah membantu penulis sehingga penulis sampai ke jenjang ini.
6. Seluruh teman-teman sahabat seperjuangan mahasiswa angkatan 2021 Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Terima kasih telah menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih atas suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
7. Kepada teman-temanku Heliza, Puput Gita dan Elak, yang telah menjadi bagian dari perjuangan kuliahku terima kasih atas dukungan yang kalian berikan selama masa kuliah. Terima kasih telah menjadi sahabat seperjuangan dalam perkuliahan dari awal sampai akhir perkuliahan.
8. Terakhir terima kasih kepada diriku sendiri sudah bertahan dan berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

MOTO

“Allah tidak mengatkan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah:5-6)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tak ada mimpi yang patut untuk
diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan
selayaknya yang kau harapkan.”

(Maudy Ayunda)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuketeri Ramadani

NPM : 2163201012

Prodi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Efektifitas Program SAMSAT *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 24 Juli 2025
Yang Menyatakan



Yuketeri Ramadani
NPM. 2163201012

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**EFEKTIFITAS PROGRAM SAMSAT DRIVE THRU DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BENGKULU**

**Oleh: Yuketeri Ramadani
NPM: 2163201012**



Dosen Pembimbing: Rosidin, M.Si.

PENGESAHAN

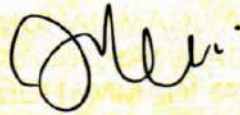
Skripsi ini berjudul “Efektivitas Program SAMSAT *Drive Thru* dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/Tanggal : 24 Juli 2025

Jam : 09.30 – 11.00 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji
Ketua



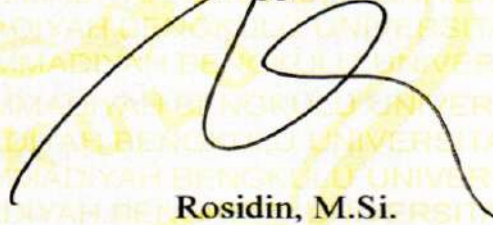
Dr. Sri Indarti, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0219017102

Anggota 1



Rekho Adriadi, S.I.P., M.I.P.
NIDN. 0201088702

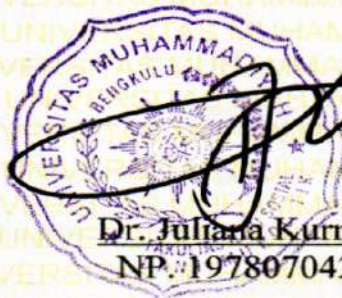
Anggota 2



Rosidin, M.Si.
NIDN. 0212018203

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Bengkulu



Dr. Juliana Kurniawati, M.Si.
NP. 197807042010082095

RINGKASAN

Efektivitas Program Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu; Yuke Teri Ramadani, 2163201012; 2025, 114 halaman; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pemerintahan Republik Indonesia terbagi atas provinsi-provinsi, yang selanjutnya dibagi lagi menjadi kota dan kabupaten. Setiap daerah memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengawasi urusan pemerintahannya sendiri guna meningkatkan administrasi dan pelayanan publik. Setiap daerah juga memiliki wewenang untuk memungut pajak dari penduduk guna menutupi biaya operasional pemerintahan. Negara dapat menghimpun dana melalui pajak, dan dana yang terkumpul menunjukkan seberapa besar komitmen penduduk dalam mendanai kemajuan nasional. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh orang atau badan kepada negara tanpa mendapatkan imbalan langsung. Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor, yang disingkat PKB, adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Semua kendaraan roda dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan dan digerakkan oleh perangkat teknis, seperti motor atau perangkat lain yang mengubah sumber energi tertentu menjadi tenaga penggerak kendaraan bermotor, termasuk kendaraan besar dan mesin berat, disebut sebagai kendaraan bermotor dalam konteks ini.

Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT) digunakan untuk memproses pembayaran PKB. Sebagai instansi pemerintah, Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (SAMSAT) menawarkan layanan perpajakan kepada masyarakat umum. Namun, masyarakat seringkali menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaan layanan publik, termasuk antrean panjang untuk pengurusan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (STNK). Selain itu, jam kerja masyarakat dan jam layanan SAMSAT juga bersamaan. Untuk membayar pajak

kendaraan bermotor, masyarakat seringkali harus berhenti sejenak atau meminta izin untuk berhenti. Banyak orang memilih menggunakan jasa biro jasa daripada mengurus sendiri pembayarannya karena kendala ini. Namun, karena seharusnya mereka diprioritaskan untuk membayar, biro-biro ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang mengurus sendiri pembayarannya. Oleh karena itu, biro-biro ini semakin tidak puas dengan layanan SAMSAT. Hal ini mendorong lahirnya inovasi layanan publik berbasis teknologi, salah satunya adalah program SAMSAT *Drive Thru*.

Program SAMSAT *Drive Thru* merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi wajib pajak, tanpa harus turun dari kendaraan. Layanan ini diharapkan mampu mengatasi kendala yang selama ini dihadapi masyarakat, seperti antrean panjang dan keterbatasan waktu pelayanan. Data menunjukkan bahwa sejak peluncuran program ini, terjadi peningkatan jumlah penerimaan dari tahun ke tahun, meskipun secara umum kepatuhan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Program SAMSAT *Drive Thru* Kota Bengkulu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Fokus penelitian diarahkan pada analisis berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan program, seperti kualitas layanan, pemanfaatan teknologi, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap kewajiban pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan untuk uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi.

Hasil penelitian bahwa program SAMSAT *drive thru* sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pengguna yang signifikan dari tahun 2021 sampai 2025 dan keberhasilan dalam mempermudah serta mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun sosialisasi program sudah berjalan cukup baik melalui berbagai media, disarankan

untuk memperluas jangkauannya agar lebih dikenal oleh seluruh masyarakat. Sementara itu, pemantauan program dinilai cukup efektif dengan adanya sistem digital SIJALU dan evaluasi rutin, namun belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam penyediaan rekap data jangka panjang dan kendala fisik seperti kurangnya atap pelindung saat hujan. Dengan demikian, meskipun program ini berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan pelayanan yang praktis, masih ada ruang untuk penguatan pada aspek sosialisasi yang lebih komprehensif serta pemantauan dan infrastruktur yang lebih mumpuni untuk mencapai efektivitas yang maksimal.

ABSTRAK

Efektifitas Program SAMSAT *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu

Oleh
Yuketeri Ramadani
Dosen Pembimbing: Rosidin M.Si

Program SAMSAT drive thru merupakan inovasi layanan pengesahan STNK dan pembayaran pajak yang memungkinkan transaksi tanpa turun dari kendaraan, hadir sebagai solusi terhadap kendala SAMSAT pada layanan konvensional seperti antrean panjang dan waktu yang tidak fleksibel, yang sebelumnya menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program Samsat *Drive Thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu, sebagai salah satu upaya inovatif pelayanan publik guna mempermudah proses pembayaran pajak dan meningkatkan penerimaan daerah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum program Samsat *drive thru* telah memberikan dampak positif dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak; hal ini terlihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan *drive thru* dari tahun ke tahun serta kenaikan penerimaan pajak kendaraan bermotor yang cukup signifikan, khususnya pada tahun 2021 dan 2025. Layanan ini dinilai mampu mengatasi sebagian besar permasalahan konvensional seperti antrian panjang dan keterbatasan waktu pelayanan, karena memberikan kemudahan tanpa harus turun dari kendaraan. Namun demikian, efektivitas program ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam hal pemerataan informasi dan sosialisasi program kepada seluruh lapisan masyarakat, terutama di kalangan wajib pajak usia lanjut atau masyarakat dengan akses teknologi yang terbatas. Selain itu, masih ditemukan masyarakat yang menunggak pajak akibat kurangnya kesadaran dan edukasi mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu.

Kata Kunci : Efektivitas, Samsat *Drive Thru*, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF THE SAMSAT DRIVE-THRU PROGRAM IN INCREASING MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN BENGKULU CITY

By:
Yuketeri Ramadani
2163201012

The SAMSAT drive-thru program is an innovative service for validating vehicle registration certificates (NK) and processing tax payments without the need to leave one's vehicle. It was introduced as a solution to the common challenges of the conventional SAMSAT service model, such as long queues and limited service hours are factors previously contributing to low taxpayer compliance. This study aims to analyze the effectiveness of the SAMSAT Drive-Thru program in enhancing motor vehicle taxpayer compliance in Bengkulu City, as part of a public service innovation intended to simplify the tax payment process and increase regional revenue.

A descriptive qualitative method was used, with data collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. Data were analyzed using Budiani's theory of program effectiveness, which includes four indicators: target accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring.

The findings indicate that overall, the SAMSAT Drive-Thru program has had a positive impact on improving taxpayer compliance. This is evidenced by the increasing number of users each year and the significant rise in motor vehicle tax revenue, especially in 2021 and 2025. The service is considered effective in addressing most of the issues related to the conventional system, such as long queues and limited service time, by offering a convenient, contactless solution. However, the program's effectiveness is not yet optimal due to limitations in disseminating information and promoting the service across all community segments, particularly among elderly taxpayers and those with limited access to technology. Moreover, there are still instances of tax delinquency due to a lack of awareness and education regarding the importance of timely tax payments.

**Keywords : Effectiveness, SAMSAT Drive-Thru, Taxpayer Compliance,
Motor Vehicle Tax, Public Service**

PRAKATA

Puji dan syukur atas ke hadirat Allah SWT dengan segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas Program SAMSAT *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun untuk dapat memenuhi dari salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pada proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Rosidin, M.Si. selaku dosen pembimbing sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M.S.i selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu, 24 Juli 2024

Yuketeri Ramadani
NPM 2163201012

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTO	v
PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PEMBIMBING	vii
PENGESAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xii
ABSTACT.....	xiii
PRAKARTA	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	15
2.3 Konsep Efektivitas.....	18
2.3.1 Pengertian Efektivitas	18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas.....	19
2.3.3 Indikator Pengukuran Efektivitas.....	23
2.4 Konsep SAMSAT.....	25
2.5 Drive Thru	26
2.6 Konsep Pajak	30
2.6.1 Pengertian Pajak Daerah.....	30
2.6.2 Tarif Pajak	32
2.6.3 Sistem Pemungutan Pajak	33
2.6.4 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	33
2.6.5 Subjek dan Wajib pajak Kendaraan Bermotor	34
2.6.6 Objek Pajak kendaraan Bermotor.....	34
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.7.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.....	36
2.8 Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	40
3.1.1 Waktu Penelitian.....	40

3.1.2 Lokasi Penelitian	40
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
3.3 Fokus Penelitian	41
3.4 Sumber Data	42
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1 Wawancara (<i>Interview</i>).....	44
3.6.2 Observasi.....	44
3.6.3 Dokumentasi.....	44
3.7 Keabsahan Data	45
3.7.1 Triangulasi Sumber	45
3.7.2 Triangulasi Teknik	46
3.7.3 Triangulasi Waktu.....	46
3.8 Analisis Data.....	46
3.8.1 Reduksi Data.....	47
3.8.2 Penyajian Data/Display	48
3.8.3 Verifikasi Data (<i>Conclusions Drawing/Verifying</i>).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Kota Bengkulu.....	50
4.1.2 Gambaran Umum SAMSAT Provinsi Bengkulu.....	57
4.2 Karakteristik Informan	82
4.3 Hasil Penelitian.....	84
4.3.1 Efektivitas Program Samsat Drive Thru.....	84
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori.....	106
4.4.1 Efektivitas Program SAMSAT Drive Thru	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu Tahun 2020-2023.....	5
Tabel 2.1 Indikator Pengukuran Efektivitas	25
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	42
Tabel 3.2 Informan Penelitian	43
Tabel 4.1 Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bengkulu pada Tahun 2021	53
Tabel 4.2 Persebaran Unit Kerja di Pemerintahan Kota Bengkulu	56
Tabel 4.3 Persebaran Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bengkulu pada Tahun 2021.....	57
Tabel 4.4 Struktur Organisasi SAMSAT <i>Drive Thru</i> Kota Bengkulu.	64
Tabel 4.5 Karakteristik Informan	83
Tabel 4.6 Jumlah Masyarakat yang Menggunakan SAMSAT <i>DriveThru</i> pada Tahun 2023-2025	88
Tabel 4.7 Data Masyarakat Yang Membayar Pajak di SAMSAT <i>Drive Thru</i> Kota Bengkulu pada Tanggal 31 Juli 2025.....	90
Tabel 4.8 Sosialisasi Mengenai Program Layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i>	94
Tabel 4.9 Kolaborasi dengan Instansi Lain dalam Menyebarluaskan Informasi Layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat di Kota Bengkulu Tahun 2020-2022	7
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Tentang Efektivitas Program Samsat <i>Drive Thru</i> dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan Negara Republik Indonesia terstruktur dalam provinsi, yang kemudian dibagi lagi menjadi Kabupaten dan Kota. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat, setiap daerah memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur serta mengelola urusan pemerintahannya sendiri. Untuk mendukung biaya penyelenggaraan pemerintahan, setiap daerah juga berhak menarik pungutan dari masyarakat berupa pajak (Rambe, 2022).

Negara dapat menghimpun dana melalui pajak, dan dana yang terkumpul menunjukkan seberapa besar komitmen penduduk dalam mendanai kemajuan nasional. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh orang atau badan kepada Negara tanpa mendapatkan imbalan langsung. Pajak melayani tujuan pemerintah untuk memaksimalkan kesejahteraan rakyat. Kepentingan daerah dilayani oleh pajak di samping pendanaan oleh pemerintah.

Menurut Rompis, Ilat, dan Wengker (2015), dalam konteks otonomi daerah, pendapatan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh melalui Pajak Daerah, Retribusi Daerah, serta hasil pengelolaan kekayaan daerah yang terpisah. Pajak Daerah merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang harus dibayar oleh individu atau badan secara wajib, Salah satu jenis pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor(Kilo, 2015)

Selanjutnya sesuai pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, “Pajak Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor”. Kendaraan bermotor yang dimaksud disini ialah semua kendaraan beroda beserta yang dimaksud disini ialah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digerakkan oleh perangkat teknis seperti mesin atau alat lain yang berfungsi mengubah sumber tenaga tertentu menjadi tenaga penggerak bagi kendaraan bermotor yang dimaksud, termasuk alat berat dan alat berukuran besar.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan melalui Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT). Seiring dengan perkembangan masyarakat dan meningkatnya aktivitas sehari-hari, pemerintah daerah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pajak kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaannya, SAMSAT merupakan kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja, yang bersama-sama menyediakan berbagai layanan dan proses administrasi terkait pajak kendaraan bermotor. (Nurcahyamita, 2019).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Terpadu Satu Atap pada Pasal 22 menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Bersama dapat dilakukan melalui pembentukan unit pelayanan

tambahan. SAMSAT (Sistem Administrasi Kendaraan Bermotor Terpadu Satu Atap) merupakan hasil kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), PT Jasa Raharja (Persero), dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Masing-masing lembaga memiliki tugasnya masing-masing, di mana POLRI bertanggung jawab menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), sementara Bapenda berwenang menetapkan besaran pajak yang wajib ditanggung masyarakat.

Sebagai instansi pemerintah, Kantor Pelaaayaaanaaaannn Pajak Keeennndaaaraan Bermotor (SAMSAT) menawarkan layanan perpajakan kepada masyarakat umum. Namun, masyarakat seingkali menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaan layanan publik, termasuk antrean panjang untuk pengurusan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (STNK). Selain itu, jam kerja masyarakat dan jam layanan SAMSAT juga bersamaan. Untuk membayar pajak kendaraan bermotor, masyarakat seringkali harus berhenti sejenak atau meminta izin untuk berhenti. Banyak orang memilih menggunakan jasa biro jasa daripada mengurus sendiri pembayarannya karena kendala ini. Namun, karena seharusnya mereka diprioritaskan untuk membayar, biro-biro ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang mengurus sendiri pembayarannya. Oleh karena itu, biro-biro ini semakin tidak puas dengan layanan SAMSAT. apabila wajib pajak mendapatkan perlakuan yang baik.

Wajib pajak diperlakukan sebagai pelanggan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan hubungan kerja yang positif sangatlah penting. Pendapatan pajak

akan meningkat jika wajib pajak diperlakukan dengan baik karena mereka akan merasa senang dan menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Bambang, 2023).

Kota Bengkulu menghadapi berbagai tantangan, layaknya kota-kota lain. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi juga mengalami kemajuan yang signifikan. Kemajuan ini telah mendorong munculnya ide-ide baru yang mendukung perubahan untuk mengefisienkan layanan publik. Pemerintah terus berinovasi untuk menemukan solusi atas berbagai kendala yang kerap muncul dalam layanan perpajakan.

Pemerintah terus berupaya menemukan cara-cara baru untuk menyelesaikan masalah yang muncul dalam layanan perpajakan secara berkala. Pemanfaatan teknologi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya tersebut. Integrasi unit layanan perpajakan melalui penyederhanaan layanan tradisional menjadi virtual merupakan salah satu contoh inovasi tersebut. Prosedur pembayaran pajak menjadi lebih mudah dengan diperkenalkannya perangkat teknologi canggih dalam layanan perpajakan. Di Provinsi Bengkulu, pengaturan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 6 Tahun 2014. Peraturan ini merupakan revisi dari Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2011, yang sebelumnya juga mengatur tentang Pajak Daerah di wilayah tersebut.

Pajak Kendaraan Bermotor menjadi salah satu sumber pemasukan utama bagi daerah dan memberikan sumbangan yang besar terhadap pendapatan Kota Bengkulu. Hal ini didorong oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di kota tersebut tiap tahunnya, yang melebihi laju pertambahan di kabupaten lain di Provinsi Bengkulu. Berikut adalah data jumlah kendaraan bermotor di Kota Bengkulu:

Tabel 1.1 Data Laporan Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu Tahun 2020-2023

Jumlah Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor			
	2020	2021	2022	2023
Mobil Penumpang	52.152	51.293	51.680	53.098
Mobil Bus	922	914	909	897
Mobil Barang	22.017	22.112	21.980	22.114
Sepeda Motor	281.923	285.499	293.191	303.736
Jumlah	357.014	359.818	367.760	379.845

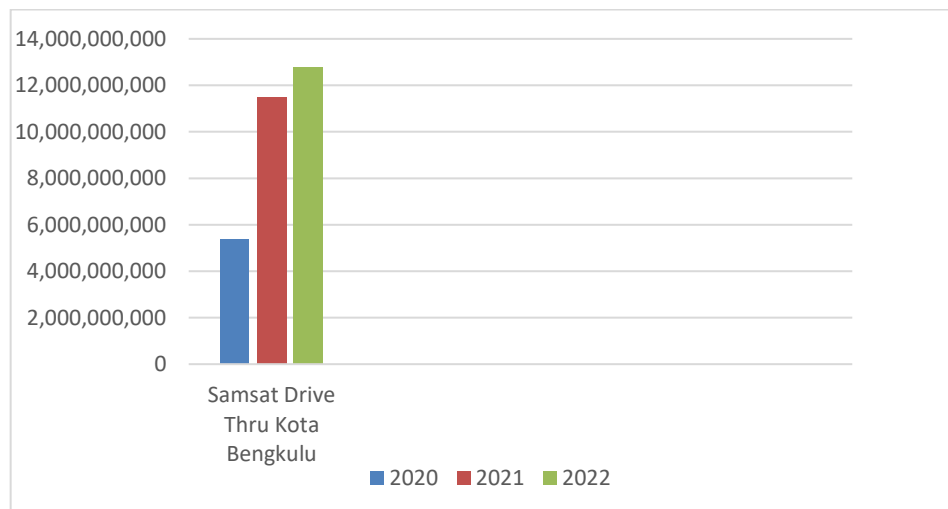
Berdasarkan data yang tersedia, jumlah kendaraan di Kota Bengkulu terus meningkat setiap tahunnya. Sebagai respons, Pemerintah Provinsi Bengkulu, bekerja sama dengan Samsat Kota Bengkulu, telah mengembangkan layanan inovatif yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, Pasal 22 Ayat 1, tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap.

Kepatuhan wajib pajak berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Dalam konteks ini, SAMSAT Kota Bengkulu berfokus pada peningkatan pendapatan daerah dan penyediaan layanan optimal kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan dan kemajuan yang berkelanjutan,

SAMSAT Kota Bengkulu terus melakukan berbagai perbaikan di berbagai bidang untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi.

Untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Bengkulu memperkenalkan berbagai inovasi program layanan salah satu nya yaitu Program SAMSAT *Drive Thru*. SAMSAT *Drive Thru* adalah program yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan waktu pelayanan yang lebih cepat dari pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor lainnya, bahkan pemilik kendaraan tidak perlu turun dari kendaraannya, Program layanan ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan efisiensi, mirip dengan konsep restoran cepat saji, di mana proses dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Melalui pelaksanaan program ini, diharapkan terjadi peningkatan penerimaan daerah berkat peningkatan tingkat ketaatan para wajib pajak. Berikut ini adalah data hasil penerimaan pajak dari program layanan SAMSAT:



Gambar 1.1 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat di Kota Bengkulu Tahun 2020-2022
Sumber: Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bengkulu

Berdasarkan diagram diatas, jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT *Drive Thru* di Kota Bengkulu mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 yang awalnya berjumlah 5.368.294.500, maka mengalami peningkatan yang cukup pesat pada tahun 2021 yaitu mencapai angka 11.488.616.000, dan pada tahun 2022 berjumlah 12.762.343.500. Dapat dilihat melalui data tersebut, maka program SAMSAT drive thru telah menarik peminat masyarakat membayar pajak dengan layanan inovasi yang SAMSAT berikan yaitu mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak

Meskipun program SAMSAT *Drive Thru* telah diterapkan di Kota Bengkulu, realisasi penerimaan pajak tidak selalu menunjukkan peningkatan yang signifikan. Masih banyak masyarakat yang menunggak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak..

Kepala Jasa Raharja Bengkulu, Fitri Agustina, menyatakan bahwa tingkat ketaatan masyarakat dalam melunasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Bengkulu masih rendah. Dalam Rapat Tim Pembina Samsat Provinsi Bengkulu, ia menyebutkan bahwa survei menunjukkan banyak penerima santunan yang tidak membayar PKB tepat waktu, dengan banyak kendaraan yang disantuni pajaknya sudah mati. Data dari Jasa Raharja Bengkulu mencatat bahwa dari Januari hingga Agustus 2024, terjadi penurunan pendapatan sebesar -9,39% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini terlihat dari berkurangnya jumlah kendaraan yang melakukan daftar ulang. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah agar meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor Sinaga (2024). “Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh kepala Jasa Raharja Bengkulu penurunan kepatuhan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Bengkulu tidak hanya berdampak pada pendapatan daerah, tetapi juga menghambat upaya peningkatan pelayanan publik yang bergantung pada dana tersebut. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu menunjukkan perlunya strategi edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif. Pemerintah Provinsi Bengkulu bersama dengan Jasa Raharja dapat berkolaborasi dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan secara rutin, baik melalui kampanye langsung maupun media sosial. Langkah lain yang dapat diambil adalah memperkuat sistem pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggar pajak, termasuk sanksi administratif atau denda. Dengan

kombinasi pendekatan edukatif dan penegakan hukum yang tegas, diharapkan tingkat kepatuhan masyarakat dapat meningkat sehingga dapat mendukung pembangunan daerah secara keseluruhan”.

Dengan memahami secara menyeluruh tantangan yang dihadapi oleh Kantor SAMSAT Kota Bengkulu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas program SAMSAT *drive thru* dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam mendukung pelaksanaan pembayaran wajib pajak di tengah masyarakat. Melalui identifikasi dan analisis kendala-kendala yang ditemui, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan patuh membayar pajak melalui program SAMSAT *drive thru*. Berlandaskan oleh permasalahan yang muncul, maka penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Samsat Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah, penelitian ini merumuskan pertanyaan inti: Bagaimana efektivitas program Samsat Drive Thru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji efektivitas program Samsat Drive Thru dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini memberikan masukan berharga bagi Pemerintah Kota Bengkulu mengenai efektivitas program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas pemahaman di bidang pengembangan ilmu administrasi, terutama dalam konteks pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk menyelidiki isu