

ABSTRAK

EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ADITYA BUDI SAPUTRA

Penelitian ini mengkaji bagaimana layanan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Tuntutan fiskal Indonesia yang terus meningkat untuk belanja nasional dan pertumbuhan menjadikan pajak daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor, sebagai sumber penting pendapatan daerah dan kesejahteraan publik. Pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah, namun kurangnya pemahaman wajib pajak tentang cara pembayaran serta proses di kantor SAMSAT yang dianggap memberatkan membuat tingkat kepatuhan menurun. Pada tahun 2012, Bandar Lampung meluncurkan SAMSAT Keliling untuk memberikan layanan pembayaran pajak secara langsung (door-to-door), termasuk pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) dengan strategi Concurrent Triangulation yang menggabungkan data kuantitatif dari survei dan data kualitatif dari wawancara serta observasi langsung untuk mengevaluasi faktor keberhasilan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SAMSAT Keliling meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui aksesibilitas, kejelasan, dan kecepatan layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik dan partisipasi masyarakat dalam urusan perpajakan. Efektivitas ini didukung oleh respon cepat petugas, lokasi layanan yang tepat, dan prosedur administrasi yang efisien.

Kata kunci: SAMSAT Keliling, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, Bandar Lampung.

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF MOBILE SAMSAT SERVICES IN IMPROVING MOTOR VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE IN BANDAR LAMPUNG

By

ADITYA BUDI SAPUTRA

This research examines how Mobile SAMSAT improves motor vehicle taxpayer compliance in Bandar Lampung City. Indonesia's growing fiscal demands for national expenditure and growth make regional taxes, especially motor vehicle tax, vital to local government revenue and public welfare. Motor vehicle tax contributes significantly to regional revenue, however taxpayer unfamiliarity with payment options and perceived burdensome SAMSAT office processes reduce compliance. In 2012, Bandar Lampung launched Mobile SAMSAT to provide door-to-door tax payment services, including annual Vehicle Registration Certificate (STNK) validation, Motor Vehicle Tax (PKB) payments, and Mandatory Road Traffic Accident Fund Contributions. This mixed-methods study used a Concurrent Triangulation Strategy to collect quantitative data from surveys and qualitative data from interviews and direct observation to evaluate program success factors. The results show that Mobile SAMSAT services promote taxpayer compliance via accessibility, clarity, and speed, boosting public trust and civic involvement in tax affairs. This efficacy is due to personnel response, appropriate service locations, and efficient administrative procedures..

Keywords: *Mobile SAMSAT, Taxpayer Compliance, Motor Vehicle Tax, Public Service, Bandar Lampung.*