

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

(Skripsi)

Oleh:

Aditya Budi Saputra
2051021010



**FAKTULKAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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

Oleh

ADITYA BUDI SAPUTRA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI**

Pada

**Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi
Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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.*

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: Aditya Budi Saputra

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2051021010

Program Studi

: Ekonomi Pembangunan

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



Komisi Pembimbing I

Komisi Pembimbing II

Dr. Heru Wahyudi, S.E., M.Si.
NIP 197702122006041001

Prayudha Ananta, S.E., M.Si.
NIP 198809162014021001

MENGETAHUI

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

Dr. Arivina Ratih Y.T., S.E., M.M.
NIP 19800705 200604 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Heru Wahyudi, S.E., M.Si.**

Penguji I : **Arif Darmawan, S.E., M.A.**

Penguji II : **Prayudha Ananta, S.E., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621-199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **30 Juli 2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Budi Saputra

NPM : 2051021010

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung ” adalah hasil karya saya sendiri, dan dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari peneliti lain tanpa pengakuan peneliti aslinya. Apabila terdapat hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, sepenuhnya tanggung jawab ada pada penyusun.

Bandar Lampung, 30 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Aditya Budi Saputra

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Aditya Budi Saputra, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 10 Mei 2002, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara pasangan Bapak Budiyo dan Ibu Nuraida. Penulis memiliki dua orang kakak laki-laki dan perempuan bernama Anggarani Budi Ribowo dan Anggi Budi Pratiwi.

Penulis menyelesaikan masa pendidikan pertamanya di *play group* atau Taman Kanak Kanak di TK Sandi putra pada tahun 2006, dan menyelesaikan (TK O Besar) di TK Sandi Putra pada tahun 2007, Sekolah Dasar (SD) di SD 2 Rawa Laut pada Tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Lazuardi Haura GIS pada tahun 2017 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA YP Unila Bandar Lampung pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung jurusan Ekonomi Pembangunan melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN). Selanjutnya pada tahun 2023 penulis melakukan kegiatan magang mandiri tepatnya di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Provinsi Lampung dan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Bandar Negeri Suoh, Kecamatan Suoh, Kabupaten Lampung Barat, Provinsi Lampung.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang sabar”

-QS. Al-Baqarah:153

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah:6)

“Perubahan tidak akan datang jika kita menunggu orang lain atau waktu yang tepat. Kitalah orangnya. Kitalah perubahan itu”

-Barack Obama

“Saya belajar bahwa keberanian bukanlah tidak adanya rasa takut, tetapi kemenangan atas rasa takut”

-Nelson Mandela

“Yang terpenting adalah bukan seberapa cepat kita sampai, tapi seberapa kita konsisten dalam melangkah”

-Aditya Budi Saputra

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“bismillahirrahmanirrahim”

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat yang diberikan, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasullullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya terbaik ini :

Untuk keluargaku yang tiada henti-hentinya mendoakan kesuksesanku dan keberhasilanku sehingga aku bisa berada di titik yang sekarang ini.

Untuk Orang Tua, Papa dan Mama.

Untuk kekeluargaan & kebersamaan, sahabat – sahabat seperjuangan ku, Untuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Ekonomi Pembangunan atas motivasi, bimbingan, pelajaran, pengalaman dan nasihat. Serta Almamater Tercinta,

Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Lampung.

SANWANCANA

Bismillahirrohmaanirrohiim,

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Efektivitas Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Proses pembelajaran yang penulis alami selama ini memberikan kesan dan makna mendalam bahwa ilmu dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis masih sangat terbatas. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun dengan adanya bimbingan, dukungan serta saran dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Arivina Ratih YT, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Zulfa Emalia, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Heru Wahyudi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I atas kesediaan waktu memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran, dukungan dan saran, serta motivasi yang luar biasa sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
5. Bapak Prayudha Ananta, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II atas kesediaan waktu memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran, dukungan, dan saran, serta motivasi yang luar biasa sehingga skripsi ini bisa di selesaikan dengan baik dan benar.
6. Bapak Moneyzar Usman, S.E., M.Si., selaku dosen pembahas I dan Bapak Arif Darmawan, S.E., M.A., selaku pembahas II yang senantiasa memberi pengarahan, kritik dan saran, serta dukungan dan bantuan kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Heru Wahyudi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam bidang akademik selama perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pelajaran yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh Staf dan Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan yang telah memberikan banyak sekali bantuan dan pelayanan untuk kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua orang tua saya, Papa dan Mama yang yang tiada henti memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang yang terbaik kepada penulis.
11. kakak-kakak ku, mas Angga, mba Anggi, Mba endah, yang telah mendukung dan selalu mendoakan, semoga kita bisa menggapai cita-cita dan sukses bersama.
12. Keluarga besar ku yang berada di Jakarta dan Kalimantan, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
13. sahabat dekat ku Vaya Natasya Putri terima kasih banyak sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu ada untuk penulis, serta tempat untuk bercerita, berkeluh kesah, bertukar pikiran, memberi nasihat, semangat, dan motivasi untuk penulis.
14. Sahabat-sahabat semasa kuliah dalam grup Wara-Wiri, Henni, Citra, Vaya, Melinda, Alung, Fakhri, Ilham, Rafli. Terima kasih atas semua kebaikan, doa, dan serta dukungan kalian dalam proses perkuliahan dan secara suka duka hingga memberikan banyak pengalaman yang tak terlupakan bersama penulis. Teman-teman seperbimbingan skripsi, Ilham dan Iasdinar yang telah memberikan dukungan, doa, serta bantuan selama proses pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman sehoobi permotoran yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya.
16. Teman-teman KKN Unila, Desa Tanjung Sari, Kec. Suoh, Lampung Barat serta Bapak-Ibu dan seluruh warga desa. Terima kasih atas semua kebaikan, doa, dan serta dukungan kalian dalam proses perkuliahan dan secara suka duka hingga memberikan banyak pengalaman yang tak terlupakan bersama penulis.
17. Kakak tingkat angkatan 2019 Ekonomi Pembangunan. Terima kasih telah memberikan saran, dukungan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi serta berbagi pengalaman mengenai kehidupan di kampus.
18. Teman-teman angkatan 2020 Ekonomi Pembangunan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih banyak atas seluruh bantuan pembelajaran, motivasi, nasihat, kebaikkkan, serta doa yang telah diberikan selama ini.

19. Sahabat-sahabat motoran Kelvin, Putra, Ko junkie yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
20. Sahabat-sahabat SMP Lazuardi Haura GIS, Andi, Edo, Ali, Nanta, Dabo yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
21. Sahabat-sahabat SMA YP Unila Bandar Lampung, Andi, Arria, Ebi, Naufal serta teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu- persatu selalu mendukung dan mendoakan penulis.
22. Almamater yang ku banggakan, Universitas Lampung.
23. Terakhir, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang anak Laki-laki sederhana dengan impian yang tinggi, namun terkadang sulit sekali untuk menebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis yaitu diriku sendiri, Aditya Budi Saputra. Terima kasih untuk diriku sendiri, yang sudah bertahan sejauh ini. Meski penuh dengan rasa lelah, ragu, dan tekanan, aku tidak menyerah. Terima kasih telah terus melangkah, meski sering ingin berhenti. Untuk setiap malam yang dilalui dengan begadang, setiap halaman yang ditulis dengan penuh usaha, dan setiap rintangan yang berhasil dilewati, aku bangga dengan diriku sendiri. Perjalanan ini tidak mudah, tapi aku berhasil membuktikan bahwa aku mampu. Terima kasih, diriku sendiri, karena telah kuat dan tidak menyerah sampai titik ini.

Bandar Lampung, Agustus 2025

Penulis

Aditya Budi Saputra

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Pelayanan Publik	11
2.1.3 Efektivitas	12
2.1.4 Pajak	15
2.1.5 Fungsi Pajak	15
2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 tipe Penelitian.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Keabsahan Data	28
3.6 Mixed Method Research.....	29
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1. Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	34
4.1.2. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	36
4.1.3. Program Layanan Unggulan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	38
4.2 Profil SAMSAT Keliling Kota Bandar Lampung.....	39

4.3. Objek Penelitian.....	41
4.3.1. Identitas Karakteristik Responden Berdasarkan tipe Kelamin .	41
4.3.2. Identitas Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.4. Kualitas Keabsahan Data	42
4.4.1. Uji Validitas	42
4.4.2. Uji Reliabilitas	43
4.5. Analisis Deskriptif Rata-Rata Hasil Jawaban Responden.....	44
4.5.1. Variabel Ketetapan Waktu (X1)	44
4.5.2. Variabel Responsif (X2).....	45
4.5.3. Variabel Komunikasi (X3).....	46
4.5.4. Variabel Lokasi (X4)	46
4.5.5. Variabel Informasi (X5).....	47
4.5.6. Variabel Praktik Administrasi (X6)	48
4.5.7. Variabel Kualitas Layanan (X7)	49
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target dan Realisasi Pos Pajak Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023.....	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. Skala Likert	25
Tabel 1. Karakteristik responden berlandaskan tipe kelamin	41
Tabel 2. Karakteristik responden berlandaskan usia.....	41
Tabel 3. Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 5. Hasil Jawaban Responden terkait Ketetapan Waktu (X1).....	44
Tabel 6. Hasil Jawaban Responden terkait Responsif (X2).....	45
Tabel 7. Hasil Jawaban Responden terkait Komunikasi (X3)	46
Tabel 8. Hasil Jawaban Responden terkait Lokasi (X4).....	46
Tabel 9. Hasil Jawaban Responden terkait Informasi (X5)	47
Tabel 10. Hasil Jawaban Responden terkait Praktek Administrasi (X6)	48
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden terkait Kualitas Layanan (X7).....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Berlandaskan Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung.....	4
Gambar 2. Persentase tipe Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung Tahun 2023.....	5
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 1. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	36

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Selain bergantung pada pendanaan asing, negara wajib mengoptimalkan pendapatannya dari pada negeri guna mencukupi kebutuhan belanja dan pembiayaan publik yang terus meningkat. Sebagaimana dinyatakan pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, pemerintah diberi insentif guna melaksanakan sejumlah kebijakan yang dimaksudkan guna mencapai tujuan nasional, yakni membangun masyarakat yang makmur dan berkeadilan. Oleh sebab itu, pemerintah pusat dan daerah sudah melaksanakan sejumlah inisiatif guna mengoptimalkan pendapatan negara (Maulana & Septiani, 2022).

Pajak daerah saat berikut menjadi satu diantara sumber utama pendanaan bagi pemerintah daerah. Satu diantara cara guna mengumpulkan dana bagi daerah ialah lewat pajak daerah, yang bisa diselaraskan dengan kebutuhan dan keadaan masing-masing daerah, sebagaimana diatur pada Undang-Undang Pemerintahan Daerah. Serupa dengan pajak pusat, pajak daerah menyumbang sebagian besar pendapatan pemerintah daerah dan dimaksudkan guna memacu pembangunan daerah, termasuk infrastruktur publik dan belanja pemerintah (Resmi, 2016).

Satu diantara contoh pemanfaatan pajak guna membiayai pembangunan ialah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). APBD ialah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang sudah disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003. Besarnya APBD sebuah daerah bisa diperkirakan dengan memakai laju pertumbuhan ekonominya. Pendapatan yang lebih tinggi dan kesejahteraan masyarakat yang lebih baik ialah hasil dari pertumbuhan ekonomi yang membaik. Seiring membaiknya perekonomian masyarakat, Pendapatan Asli Daerah (PAD) sektor perpajakan juga akan meningkat.

Seiring dengan meningkatnya potensi ekonomi masyarakat, maka kemampuan membayar pajak pun wajib meningkat. Peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan agar penerimaan pajak pemerintah daerah bisa mendukung kesejahteraan masyarakat lewat berbagai inisiatif pembangunan dan pelayanan masyarakat lewat penyusunan anggaran APBD.

Berlandaskan Siahaan (2016), ada dua tipe pajak daerah, yakni pajak daerah tingkat I yang menjadi kewenangan provinsi dan pajak daerah yang menjadi kewenangan kabupaten ataupun kota. Berlandaskan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 terkait Pajak dan Retribusi Daerah, pemerintah provinsi bertanggung jawab atas lima (lima) tipe pajak, yakni pajak air permukaan, pajak rokok, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. Target dan Realisasi Pos Pajak Daerah Provinsi Lampung Tahun 2023

Pos Pajak Daerah	Target (Juta Rupiah)	Realisasi (Juta Rupiah)	Persentase Realisasi (%)
Pajak kendaraan bermotor	975000	1028551	105.49
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	750000	660934	88.12
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	840000	877494	104.46
Pajak Pengambilan Pemanfaatan Air	7000	9477	135.38
Pajak Rokok	736838	656366	89.08

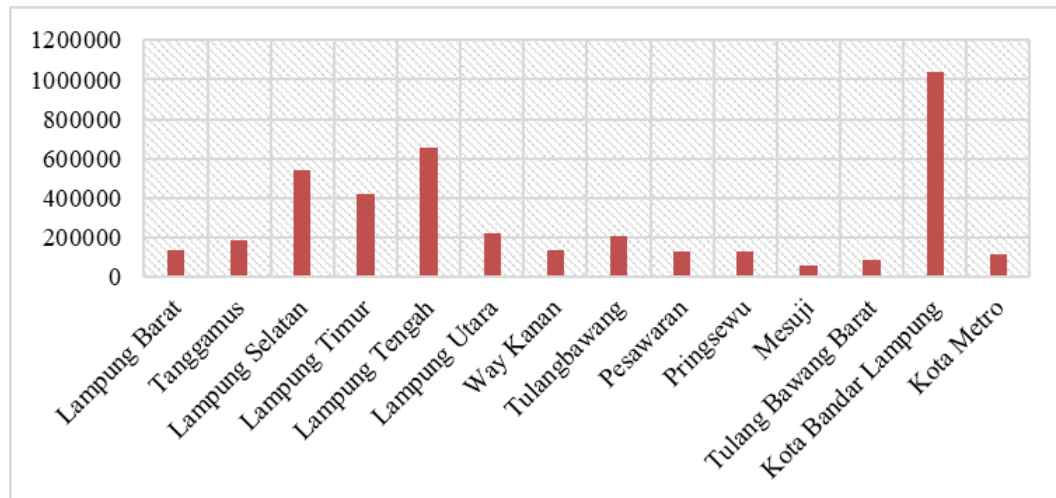
Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2024

Berlandaskan data pada Tabel 1, ada lima pos pajak utama dengan target dan realisasi penerimaan yang bervariasi di Provinsi Lampung. Pajak kendaraan bermotor mempunyai realisasi terbesar meskipun berada di urutan kedua pada persentase realisasi. Pajak berikut menargetkan pendapatan sebesar 975 miliar rupiah dan berhasil melampaui target dengan realisasi sebesar 1.028,551 miliar rupiah, ataupun 105,49% dari target. berikut menjadikannya pos pajak dengan kontribusi nilai nominal terbesar dibandingkan pos pajak lainnya. Untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, meskipun ditargetkan sebesar 750 miliar rupiah, realisasinya hanya mencapai 660,934 miliar rupiah, ataupun 88,12% dari target. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor juga berhasil melebihi target, dengan realisasi sebesar 877,494 miliar rupiah, mencapai 104,46% dari target yang ditetapkan sebesar 840 miliar rupiah.

Sementara itu, Pajak Pengambilan Pemanfaatan Air memperlihatkan kinerja yang paling signifikan pada hal persentase, dengan realisasi sebesar 9,477 miliar rupiah ataupun 135,38% dari target 7 miliar rupiah. Namun, pada nilai nominal, pajak berikut menyajikan kontribusi yang lebih kecil dibandingkan pos lainnya. Pajak Rokok mengalami sedikit penurunan, di mana realisasi penerimaannya hanya mencapai 656,366 miliar rupiah, ataupun 89,08% dari target yang ditetapkan sebesar 736,838 miliar rupiah.

Meskipun Pajak Kendaraan Bermotor menempati urutan kedua pada hal persentase pencapaian realisasi, yakni sebesar 105,49%, pos pajak berikut ialah sumber penerimaan terbesar bagi pajak daerah, dengan nilai realisasi mencapai 1.028,551 miliar rupiah. Hal berikut menjadikan Pajak Kendaraan Bermotor selaku kontributor paling signifikan dibandingkan pos pajak lainnya, baik yang melebihi maupun yang tak mencapai target. Meskipun Pajak Pengambilan Pemanfaatan Air mempunyai persentase realisasi tertinggi, yakni 135,38%, nilai nominalnya jauh lebih kecil dibandingkan Pajak Kendaraan Bermotor. berikut menegaskan bahwasannya pada hal kontribusi kepada total penerimaan pajak daerah, nilai absolut Pajak Kendaraan Bermotor tetap menjadi yang paling dominan.

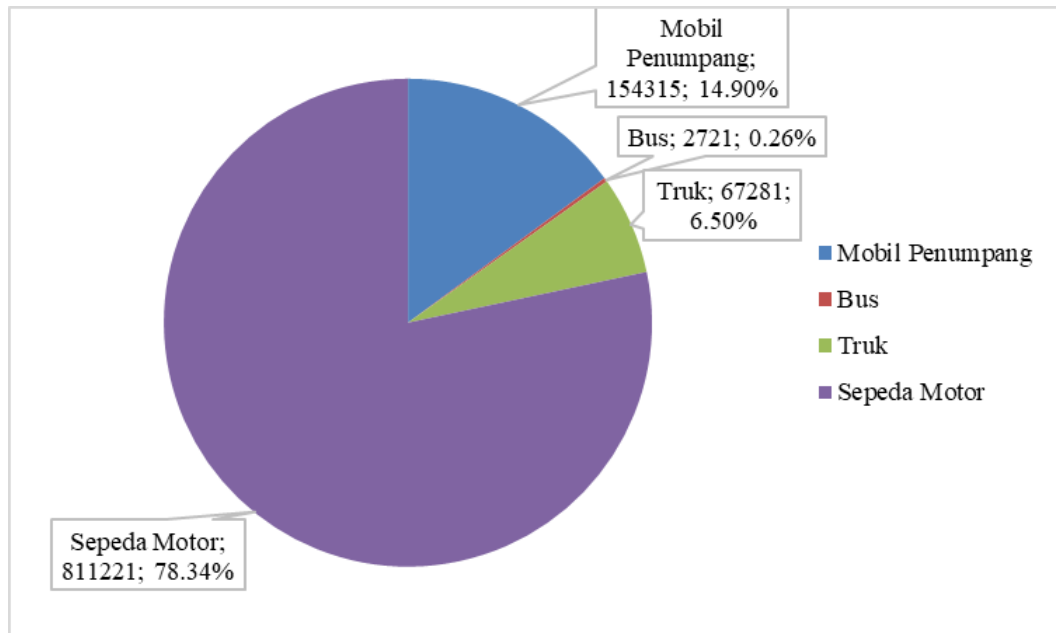
Satu diantara tipe pajak daerah yang berpotensi besar guna mengoptimalkan pendapatan daerah ialah pajak kendaraan bermotor, berlandaskan Widyaningsih (2019). Hal berikut disebabkan jumlah populasi kendaraan bermotor di Indonesia terus bertambah dengan cara signifikan tiap tahunnya, berlandaskan Ramdani dkk. (2019). Tren kebutuhan guna menunjang kehidupan sehari-hari dengan memfasilitasi mobilitas masyarakat yang tinggi menjadi penyebab peningkatan tersebut. Selain itu, laju pertumbuhan masyarakat tiap tahunnya menyebabkan penggunaan kendaraan bermotor juga semakin besar. Oleh sebab itu, pajak ialah sumber pendapatan yang paling menjanjikan bagi pemerintah kota. Namun peningkatan populasi kendaraan berikut pada umumnya tak dibarengi dengan kepatuhan wajib pajak dari para pemilik kendaraan bermotor ataupun masih banyak terjadi penghindaran pajak oleh masyarakat.



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2024

Gambar 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Berlandaskan Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung

Berlandaskan Gambar 1 Kota Bandar Lampung mempunyai jumlah kendaraan bermotor terbanyak, yakni sebanyak 1.035.538 unit. Jumlah berikut sangat signifikan dibandingkan dengan daerah lain, mencerminkan posisi Kota Bandar Lampung selaku pusat ekonomi dan transportasi utama di provinsi tersebut. Selain itu, beberapa kabupaten dengan jumlah kendaraan bermotor yang juga cukup besar ialah Lampung Tengah dengan 654.100 unit, Lampung Selatan dengan 540.230 unit, dan Lampung Timur dengan 418.485 unit. Kabupaten-kabupaten berikut ialah wilayah dengan populasi yang cukup besar dan menjadi pusat-pusat aktivitas agrikultur dan transportasi, sehingga jumlah kendaraan bermotor yang dimiliki juga relatif tinggi. Di sisi lain, Kabupaten Mesuji mempunyai jumlah kendaraan bermotor paling sedikit, yakni hanya 54.464 unit. Hal berikut disebabkan oleh karakteristik wilayah yang lebih rural serta tingkat urbanisasi yang lebih rendah dibandingkan daerah lain di Lampung.



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2024

Gambar 2. Persentase tipe Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Berlandaskan grafik pada Gambar 2, sepeda motor ialah tipe kendaraan yang paling dominan dengan total sebanyak 811.221 unit. Selain itu, mobil penumpang juga tercatat pada jumlah yang signifikan, yakni sebanyak 154.315 unit. Untuk kendaraan berat, seperti truk, tercatat sebanyak 67.281 unit. Sedangkan jumlah bus di kota berikut relatif kecil, hanya sebanyak 2.721 unit. Hal berikut menjadikan alasan diambilnya kendaraan tipe sepeda motor untuk diteliti pada penelitian ini. Didasarkan pada data yang memperlihatkan dominasi sepeda motor selaku tipe kendaraan bermotor paling banyak di kota tersebut. Dari total jumlah kendaraan bermotor di Bandar Lampung, sepeda motor mendominasi dengan angka 811.221 unit, jauh melebihi tipe kendaraan lainnya seperti mobil penumpang, truk, dan bus. Jumlah yang sangat signifikan berikut mencerminkan pentingnya sepeda motor selaku sarana transportasi utama bagi masyarakat, sehingga potensi penerimaan pajak dari kendaraan tipe berikut sangat besar. Dengan demikian, penelitian terkait pajak kendaraan bermotor sepeda motor menjadi relevan guna mengeksplorasi bagaimana kontribusi pajak dari sepeda motor bisa berdampak pada penerimaan pajak daerah.

Melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT), Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) bertugas mengelola pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sebab masyarakat melaksanakan kewajiban membayar pajak PKB dan BBNKB saat melaksanakan transaksi jual beli kendaraan bermotor, baik kendaraan baru maupun bekas, maka Samsat menjadi amanah bagi masyarakat pada hal pelayanan dan pembayaran pajak PKB dan BBNKB. Samsat ialah organisasi kantor bersama yang terdiri dari pelaksana, pengawas, dan koordinator Samsat. Masing-masing kelompok berikut berperan membantu masyarakat dengan melaksanakan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Rajif (2012) menegaskan bahwasannya peningkatan kepatuhan wajib pajak bisa dicapai dengan menawarkan layanan dan penjelasan terkait keuntungan wajib pajak yang baik. Pendekatan baru guna mengatasi kesenjangan antara layanan yang diminta masyarakat dan yang ditawarkan oleh pemerintah daerah ialah akuntabilitas layanan publik. Aliran pendapatan potensial bisa terpengaruh jikalau polisi mampu menyajikan layanan publik dengan cara terbuka dan transparan. (Yadnyana & Sudiksa, 2011).

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh salah kaprahnya wajib pajak dalam memahami bahwasannya membayar pajak ialah kebutuhan guna memperoleh bantuan pembangunan, demikian klaim Aryatika dan Mildawati (2021). Akibatnya, wajib pajak tak menyadari akibat serius dari keterlambatan pembayaran pajak yang menghambat kemajuan layanan publik, infrastruktur, dan berbagai pos pajak lainnya. Kesadaran wajib pajak bisa ditingkatkan dengan memahami tujuan dan manfaat pajak. Masyarakat tak bisa membayar pajak dengan jujur jikalau tak mendapatkan informasi pajak dan manfaatnya. (Rabiyah et al., 2021).

Berlandaskan hasil temuan penulis, masih banyak wajib pajak yang belum mendapatkan informasi tata cara pembayaran pajak di kantor bersama Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (Samsat) Bandar Lampung. Selain itu, banyak wajib pajak yang ragu guna membayar pajak langsung ke Kantor Samsat sebab dianggap sangat memberatkan dan rumit. Akibatnya, banyak wajib pajak yang akhirnya membayar pajak lewat lembaga perantara yang biasanya mengenakan biaya selangit.

Pelayanan yang disajikan oleh pemerintah ataupun kantor Samsat ialah satu diantara unsur yang memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak berlandaskan Maulana dan Septiani (2022). Seluruh jajaran Kantor Samsat Bersama Kota Bandar Lampung masih terus berupaya guna memaksimalkan pelayanan perpajakan guna memaksimalkan penerimaan pajak bagi Samsat Kota Bandar Lampung. Oleh sebab itu, penggunaan Samsat keliling ialah satu diantara hal yang baru. Pembentukan unit pembantu seperti Samsat Pembantu, Gerai Samsat, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Drive Order, E-Samsat, dan pengembangan Samsat lainnya selaras dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat, bisa membantu pelaksanaan Pasal 22 terkait mutu layanan Kantor Samsat Bersama sebagaimana tercantum pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Bab V. Satu diantara upaya guna mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan program Samsat Keliling yang bertujuan guna menyajikan kemudahan bagi penduduk Kota Bandar Lampung yang jauh dari tempat pelayanan Samsat guna membayar pajaknya lewat metode jemput bola.

Satu diantara upaya guna mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak ialah layanan Samsat keliling, kemudahan dalam membayar pajak sangatlah penting. Samsat keliling ialah layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan bermotor dan wajib pajak yang tinggal jauh dari lokasi Samsat untuk datang ke kendaraannya guna melaksanakan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) tiap tahunnya, membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan menyetor Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dengan metode jemput bola. pada upaya mengoptimalkan mutu pelayanan publik, terkhususnya yang berkaitan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga bermanfaat guna menyajikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) pada pengurusan pengesahan STNK tiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat Bandar Lampung sehingga mengurangi biaya. Penelitian Purnaman dkk. (2023) semakin mendukung hal tersebut, yang memperlihatkan bahwasannya Samsat keliling memegang pengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. Hal berikut memperlihatkan bahwasannya dengan tersedianya Samsat keliling, kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan kemudahan tahapan pembayaran, kecepatan dan ketepatan pelayanan petugas, serta kemudahan Samsat keliling yang bisa berpindah-pindah tempat, masyarakat semakin patuh dalam membayar PKB.

Masyarakat enggan membayar pajak di kantor Samsat sebab tempat tinggal mereka jauh dari kantor dan letaknya di pinggiran kota Bandar Lampung. Hal berikut bisa diatasi dengan terdapatnya layanan Samsat keliling ini. Membayar pajak di Kantor Samsat sebenarnya tak terlalu sulit, namun memanfaatkan Samsat Keliling ialah pilihan yang sangat efektif sebab tahapan pembayarannya mudah dan yang dibutuhkan hanya fotokopi STNK dan fotokopi KTP. Satu diantara cara pemerintah mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor ialah dengan menyediakan Samsat Keliling di Kantor Samsat Bandar Lampung. Pialang tak bisa menangani pembayaran pajak lewat Samsat seluler sebab pembayaran Samsat tak bisa dialihdayakan.

Banyak penelitian yang sudah dilaksanakan terkait efektivitas layanan Samsat keliling. Namun, penelitian berikut dilaksanakan di tempat yang berbeda, penulis memfokuskan penelitiannya pada tahun penelitian terakhir di Kota Bandar Lampung. Berlandaskan uraian di atas, tujuan penelitian berikut ialah guna mendapatkan informasi seberapa besar kinerja layanan Samsat keliling dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Maka dari itu penulis mengambil judul dari penelitian berikut **“Efektivitas Layanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah yang sudah diuraikan maka bisa disimpulkan rumusan masalah seperti dibawah ini:

1. Apa saja aspek yang bisa memberikan pengaruh efektivitas dari program layanan Samsat keliling dalam memberikan pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan terdapatnya program layanan Samsat keliling di Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian berikut ialah:

1. Guna mendapatkan informasi aspek apa saja yang bisa memberikan pengaruh efektivitas dari program layanan Samsat keliling dalam memberikan pengaruh peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung;
2. Guna mendapatkan informasi apakah terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan terdapatnya program layanan Samsat keliling di Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Selaras dengan perumusan masalah dan tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini, penelitian berikut diharapkan bisa menyajikan manfaat seperti dibawah ini:

1. Bagi Akademisi

Temuan penelitian berikut bisa ditingkatkan untuk penelitian masa depan, dimanfaatkan selaku referensi dan bahan tambahan, serta menyajikan lebih banyak pengetahuan kepada mahasiswa terkait kepatuhan pajak.

2. Bagi Pemerintah

Hasil kajian berikut bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang bertujuan guna mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kepada peraturan perpajakan kendaraan bermotor, sehingga bisa mengoptimalkan pendapatan asli daerah dari industri pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Peneliti

Temuan penelitian berikut diharapkan bisa mengoptimalkan pemahaman dan kesadaran terkait pajak, serta memakai informasi yang diperoleh di pendidikan tinggi guna memastikan keadaan sebenarnya di sektor perpajakan, terkhususnya yang berkaitan dengan pajak daerah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Fritz Heider awalnya mengemukakan gagasan teori atribusi pada tahun 1958. Heider (1958) menegaskan bahwasannya teori atribusi ialah teori yang menjelaskan alasan tindakan seseorang dan orang lain, tergantung pada apakah tindakan tersebut diberikan pengaruh oleh sumber internal ataupun eksternal. Berlandaskan teori atribusi, individu berusaha guna memastikan alasan di balik tindakan orang lain, yakni, bahwasannya perilaku tersebut disebabkan oleh atribusi.

Teori atribusi relevan dengan kepatuhan wajib pajak sebab teori berikut mengidentifikasi unsur-unsur internal dan eksternal yang memberikan pengaruh kepatuhan ataupun ketidakpatuhan wajib pajak kepada kewajibannya. Wajib pajak sendiri ialah sumber faktor internal, sedangkan lingkungannya ialah sumber kekuatan eksternal. Pengetahuan wajib pajak ialah satu diantara unsur internal yang bisa memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak, berlandaskan penelitian ini. Layanan Samsat Keliling ialah satu diantara unsur yang menjadi bagian dari pengaruh eksternal yang bisa memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Pelayanan Publik

Semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada upaya mencukupi tuntutan penerima pelayanan dan melaksanakan persyaratan hukum dan peraturan dianggap selaku pelayanan publik. Berlandaskan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan selaku jaminan terdapatnya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan pada tahapan pemberian pelayanan

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima selaras dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan wajib ditetapkan dengan tepat berlandaskan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.3 Efektivitas

Efektivitas, berlandaskan Mahmudi (2015), ialah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil aktual. Seseorang bisa dikatakan berhasil jikalau sebuah organisasi, program, ataupun kegiatan berjalan dengan baik jikalau hasilnya berperan besar dalam mencapai tujuan. Berbeda dengan ekonomi yang lebih menekankan pada penggunaan input dan efisiensi pada tahapan ataupun output, efektivitas lebih menyoroti pada hasil akhirnya (*outcome*). Oleh sebab itu, sebuah program, organisasi, ataupun kegiatan dianggap efektif jikalau hasil yang diperoleh bisa mencukupi tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. pada konteks ini, efektivitas bukan hanya diukur dari apa yang dilaksanakan, tetapi lebih kepada seberapa baik hasil yang tercapai selaras dengan ekspektasi yang diinginkan.

Terdapat berbagai macam kriteria yang bisa diterapkan guna menilai sejauh mana sebuah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan berhasil dalam menjalankan

funksinya. Penilaian tersebut umumnya meliputi aspek-aspek tertentu yang menggambarkan seberapa baik organisasi tersebut bisa mencukupi tujuan dan kebutuhan layanan yang disajikan kepada masyarakat ataupun klien (Hayat, 2017). Kriteria tersebut seperti dibawah ini:

1. 1. Jelas, tepat, dan tak mudah disalahpahami. Guna menentukan indikasi mana yang akan dimasukkan pada komponen pelayanan publik, spesifikasi sangat penting bagi kinerja pelayanan publik. Spesifikasi menyajikan ruang yang maksimal bagi kinerja pelayanan. Guna mencegah indikasi yang akan dijadikan preferensi menjadi tak jelas pada saat pelaksanaan, maka sangat penting guna menetapkan kejelasan terkait kinerja yang akan dijadikan indikator pada pelayanan. Akibatnya, kinerja pelayanan publik tak mencapai potensinya. Oleh sebab itu, penting guna menghilangkan kemungkinan kesalahan pada elemen-elemen yang akan menjadi dasar identifikasi indikator. Melaksanakan kesalahan saat memilih metrik kinerja pelayanan publik bukanlah sebuah pilihan. Selain itu, hal berikut mengakibatkan beragamnya interpretasi kepada indikasi yang akan dipakai. Persepsi yang wajib dibangun saat mengidentifikasi indikator ialah kesederhanaan bahasa yang dipakai dengan justifikasi yang menyeluruh.
2. Pengukuran dilaksanakan dengan cara tak memihak. Pengukuran bisa bersifat kuantitatif maupun kualitatif, artinya dua ataupun lebih indikator kinerja yang mengukur hal yang sama akan menyajikan hasil yang sama. Landasan penilaian yang baik ialah objektivitas pengukuran. Dengan mengutamakan nilai keadilan dan kebaikan, maka penilaian akan lebih berorientasi pada kinerja dan dipakai guna mengukur kinerja pelayanan dengan cara objektif. Namun, tergantung pada tipe yang akan diukur, penilaian bisa dilaksanakan dengan cara kuantitatif maupun kualitatif berlandaskan nilai objektivitas.
3. Metrik kinerja yang relevan wajib mencakup unsur-unsur objektif yang relevan. Indikasi yang akan dievaluasi wajib relevan dengan subjek evaluasi. Kinerja aparatur menjadi tak terpisahkan dari relevansi indikator kinerja dengan objek. Hal berikut dilaksanakan guna menawarkan indikator kinerja dan konsekuensi atas kinerja layanan yang disajikan.
4. Dapat dicapai, signifikan, dan perlu guna memperlihatkan efektivitas masukan, proses, pengeluaran, hasil, keuntungan, dan dampak. metrik kinerja guna membantu kinerja dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Keluaran dan dampak dari pelaksanaan indikator juga diperlukan untuk indikator kinerja.

5. Mudah beradaptasi dan peka kepada perubahan ataupun modifikasi pada cara pelaksanaan kegiatan dan hasilnya. Kepekaan kepada situasi dan lingkungan kerja, serta kemajuan pada masa itu, wajib menjadi komponen utama dalam memanfaatkan peluang dan prospek saat berikut guna mengoptimalkan kinerja. Indikator yang akan dikembangkan wajib terus ditingkatkan dengan cara dinamis. Agar bisa beradaptasi dengan tuntutan dan keadaan saat berikut dan menghindari ketertinggalan, kepekaan kepada perubahan dan situasi juga wajib diperhatikan.
6. Efisiensi. Saat menyusun indikator kinerja, efektivitas menjadi pertimbangan utama. Faktor terpenting dalam mengoptimalkan mutu kinerja ialah kemandirian. Diperkirakan bahwasannya metode efektivitas akan mengharuskan indikator kinerja ditetapkan memakai informasi dan data yang dikumpulkan. Setelah itu, dilaksanakan pemrosesan dan analisis terkait faktor pendanaan saat ini.

Berlandaskan Steers (1985), efektivitas sering kali hanya dipandang dari sudut pandang pencapaian tujuan organisasi, seperti keuntungan, tanpa mempertimbangkan elemen penting lainnya pada tahapan tersebut, yakni sumber daya manusia. Steers berpendapat bahwasannya guna mencapai efektivitas yang maksimal, penting guna mempertimbangkan tiga konsep utama dengan cara bersamaan. Konsep-konsep berikut meliputi: pertama, upaya guna mengoptimalkan tujuan organisasi; kedua, penerapan perspektif sistem yang holistik; dan ketiga, fokus pada aspek perilaku manusia pada struktur organisasi. Dengan demikian, efektivitas bukan hanya soal hasil yang tercapai, tetapi juga terkait bagaimana seluruh elemen pada organisasi, terutama sumber daya manusia, saling berinteraksi dan berkontribusi kepada tujuan yang lebih besar.

2.1.4 Pajak

"Pajak ialah sebuah kewajiban yang dibebankan dengan cara sepihak oleh dan wajib dibayarkan kepada penguasa (berlandaskan norma-norma yang umumnya ditetapkan olehnya), tanpa ada imbalan apa pun, dan semata-mata dipakai guna menutupi biaya-biaya umum," jelas Feldmann (1949) pada bukunya *De Overheidsmiddelen van Indonesia*. Berlandaskan Feldmann, tak ada imbalan apa pun dari negara terkait pembayaran pajak.

Berlandaskan Siahaan (2016), pajak didefinisikan selaku iuran umum kepada negara yang bisa dipaksakan oleh orang pribadi yang wajib membayarnya berlandaskan ketetapan umum (undang-undang). Tujuan pajak ialah guna membiayai pengeluaran umum yang berkaitan dengan pengeluaran negara pada rangka penyelenggaraan pemerintahan, dan tak disebutkan dengan cara tegas terkait imbalan atas pajak tersebut.

Sebaliknya, berlandaskan Waluyo (2011), perpajakan ialah kewajiban yang wajib dibayarkan kepada pemerintah berlandaskan konvensi. Guna mendanai pengeluaran pemerintah, kriteria umum dan yang bisa diberlakukan dimasukkan, tanpa ada kontra-kinerja langsung pada hal-hal tertentu. Lebih jauh, pajak ialah sumber utama pendanaan Negara Indonesia untuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

2.1.5 Fungsi Pajak

Berlandaskan Waluyo, pajak mempunyai dua fungsi utama (Prasasti, 2017). Pertama, pajak berfungsi selaku sumber pendanaan belanja pemerintah, yang berfungsi selaku penerimaan negara. Hal berikut memperlihatkan bahwasannya satu diantara sumber dana yang dipakai guna membiayai belanja pemerintah ialah uang pajak. Kedua, fungsi pengaturan, yakni penggunaan pajak selaku alat guna menetapkan ataupun mengatur kebijakan sosial dan ekonomi. Pemerintah bisa menaikkan pajak ketika sebuah negara menghadapi inflasi guna mengurangi jumlah uang yang beredar.

Secara umum, pajak mempunyai empat tujuan bagi masyarakat, berlandaskan (Fidel, 2008). Yang pertama ialah fungsi anggaran, yang memakai pajak selaku sumber pendanaan guna membiayai pengeluaran pemerintah. Kemudian muncul fungsi pengaturan (*regulerend*), yakni penggunaan pajak selaku alat guna mengendalikan dan melaksanakan tujuan negara di bidang sosial dan ekonomi.

Misalnya, pajak alkohol yang tinggi dipakai guna mencegah penggunaan alkohol. Berikutnya, fungsi stabilitas: pajak menyediakan uang tunai yang diperlukan pemerintah guna melaksanakan program stabilitas harga yang membantu membatasi inflasi. Hal berikut bisa dilaksanakan antara lain dengan mengendalikan arus kas masyarakat, memungut pajak, dan memanfaatkannya dengan cara efektif dan efisien. serta peran pembiayaan redistribusi. Negara akan memanfaatkan pajak yang dipungutnya guna mendanai semua kepentingan publik, termasuk pembangunan, guna menciptakan lapangan kerja dan mengoptimalkan pendapatan masyarakat.

2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor ialah pajak atas kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor, sebagaimana didefinisikan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Semua kendaraan beroda dan gandengannya yang dipakai di semua tipe jalan darat dianggap selaku kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor digerakkan oleh peralatan tambahan yang mengubah sumber energi menjadi tenaga penggerak kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor meliputi mesin besar dan berat yang memakai roda dan motor untuk beroperasi tetapi tak terpasang dengan cara permanen, serta kendaraan bermotor yang berjalan di atas air.

2.1.7 Layanan Samsat Keliling

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 terkait Pendapatan Daerah, satu diantara pungutan daerah yang cukup signifikan dalam mengoptimalkan pendapatan pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor. Dengan mendatangi pemilik kendaraan yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan utama, Samsat Keliling menyediakan sarana jemput bola untuk pengesahan STNK tahunan, PKB, dan pembayaran SWDKLLJ. Tujuan Samsat Keliling guna mengoptimalkan mutu pelayanan publik terkhususnya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Judul, Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ni Made Ayu Widyanti, Naniek Noviari (2024), dengan judul: "Samsat Drive Thru Memoderasi Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kepuasan Layanan kepada Kepatuhan Wajib Pajak". Metode yang dipakai ialah kuantitatif penelitian asosiatif, memakai data primer yang diperoleh lewat kuesioner yang diukur dengan skala Likert.	1. Efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. 2. Samsat Drive Thru tak memoderasi pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan kepuasan layanan kepada kepatuhan wajib pajak. 3. Penelitian berikut menyarankan agar dilaksanakan sosialisasi yang lebih intensif terkait pajak kendaraan bermotor, terkhususnya terkait layanan Samsat Drive Thru, guna mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak.
2	Diaz Juan Marcheita, Arif Nugroho Rachman (2022), dengan judul : "Studi Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Pemutihan Pajak selaku Variabel Moderasi". Metode yang dipakai ialah survei dengan pendekatan kuantitatif (regresi linier berganda dan analisis regresi moderasi (MRA))	Hasil penelitian memperlihatkan bahwasannya kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan tingkat pendapatan wajib pajak memegang pengaruh positif signifikan kepada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Surakarta. Namun, variabel pemutihan pajak tak mampu memoderasi pengaruh kesadaran, sanksi, dan tingkat pendapatan kepada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

No	Peneliti, Tahun, Judul, Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Ni Wayan Indrayani, Edy Sujana (2021), dengan Judul: "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling kepada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli". Metode yang dipakai ialah kuantitatif memakai data primer yang diperoleh lewat kuesioner yang diukur dengan skala Likert.	1. Kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X3) memegang pengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) di Kabupaten Bangli. 2. Terdapat korelasi positif antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan, dengan koefisien regresi sebesar 0,398. 3. Kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif kepada kepatuhan dengan koefisien sebesar 0,216. 4. Efektivitas pelayanan SAMSAT keliling juga memegang pengaruh positif kepada kepatuhan dengan koefisien sebesar 0,231.
4	Supriyadi, Yanson I. Nyalung, Abdul Djalil (2020), dengan judul: "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Pendapatan kepada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Palangka Raya)". Metode yang dipakai ialah Pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik sampel accidental sampling	1. Secara parsial, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB). 2. Efektivitas Sistem Perpajakan tak mempunyai pengaruh signifikan kepada penerimaan PKB. 3. Pendapatan juga tak mempunyai pengaruh signifikan kepada penerimaan PKB. 4. Secara simultan, ketiga faktor (kepatuhan wajib pajak, efektivitas sistem perpajakan, dan pendapatan) memegang pengaruh positif dan signifikan kepada penerimaan PKB.

No	Peneliti, Tahun, Judul, Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Adela Pebriani, Sulaeman (2023), dengan judul "Efektivitas Layanan Samsat Keliling pada Upaya Mengoptimalkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Wilayah Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak)". Metode yang dipakai ialah kualitatif.	Hasil Penelitian berikut memperlihatkan bahwa: layanan SAMSAT keliling berikut sudah selaras dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 terkait Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan dianggap cukup berkualitas. Dengan rata-rata efektivitas sebesar 97,2%, layanan SAMSAT Keliling terbukti efektif dalam mengoptimalkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut.
6	Muhammad Agis, Ruslan Zaelani, Nunung Nurhayati (2023), dengan judul "Pengaruh Program Samsat Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak kepada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". Metode yang dipakai ialah metode Kuantitatif (Analisis Regresi Linear Berganda).	Hasil analisis memperlihatkan bahwa: Program Samsat Keliling maupun kepuasan wajib pajak mempunyai pengaruh signifikan kepada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Temuan berikut mengindikasikan bahwasannya peningkatan layanan lewat Program Samsat Keliling dan peningkatan kepuasan wajib pajak bisa mengoptimalkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
7	Nina Subagio Achmari, Aspyan Noor (2023), dengan judul "Pengaruh Relaksasi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Pelayanan Pajak kepada Kepatuhan WPKB di Kalimantan Timur". Metode yang dipakai ialah kuantitatif, analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Relaksasi pajak dan pelayanan pajak mempunyai pengaruh signifikan kepada kepatuhan wajib pajak. Namun, sosialisasi pajak tak ditemukan memegang pengaruh signifikan kepada kepatuhan wajib pajak di wilayah tersebut.

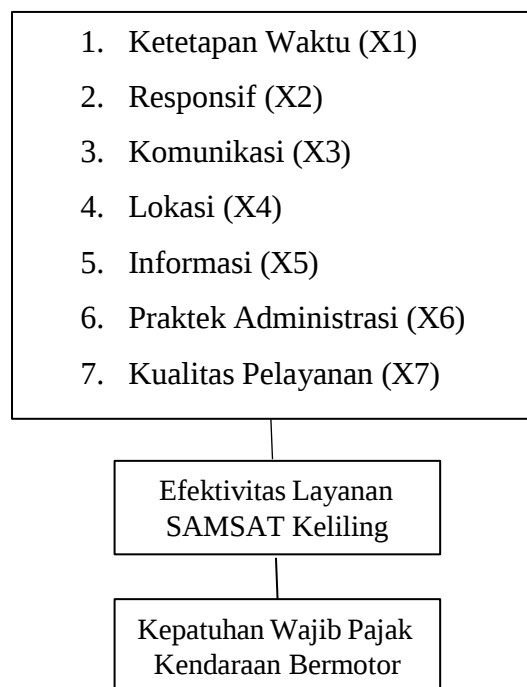
No	Peneliti, Tahun, Judul, Metode Penelitian	Hasil Penelitian
8	Selva Dwi Cahya dan Ismunawan (2022), dengan judul "Dampak Pelayanan Samsat Keliling kepada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Surakarta". Metode yang dipakai ialah kuantitatif analisis regresi berganda.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Keberadaan Samsat Keliling menyajikan kemudahan bagi wajib pajak dengan mengoptimalkan aksesibilitas layanan pembayaran pajak, sehingga berdampak positif kepada kepatuhan pajak. Faktor seperti kemudahan prosedur, lokasi strategis, serta efisiensi waktu pada pelayanan menjadi aspek utama yang berkontribusi kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
9	Jarkoni dan Irene Septy Hariansyah (2022), dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan kepada Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di KPP Pratama Cibitung". Metode yang dipakai ialah Survey eksplanatori.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada penerimaan pajak, yang berarti semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin besar kontribusi mereka dalam membayar pajak. Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan juga berperan penting dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak, di mana pelayanan yang baik mendorong wajib pajak guna mencukupi kewajiban perpajakannya dengan lebih disiplin.
10	Ratu Rima Marfila, Diamonalisa Sofianty, Nunung Nurhayati (2019), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak kepada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Survey Pada Wajib Pajak di SAMSAT Pajajaran Kota Bandung)". Metode yang dipakai ialah kuantitatif analisis regresi berganda.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak memegang pengaruh positif kepada kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan oleh petugas pajak dan semakin tinggi pemahaman wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya, maka tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga meningkat.

No	Peneliti, Tahun, Judul, Metode Penelitian	Hasil Penelitian
11	Imelda Winny Polohoon, Vekie A. Rumat, Daisy S.M. Engka (2019), dengan judul "Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Online kepada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara)". Metode yang dipakai ialah penelitian asosiatif, analisis regresi linear sederhana.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Layanan sistem pembayaran online tak mempunyai pengaruh signifikan kepada penerimaan pajak kendaraan bermotor di provinsi tersebut.
12	Gebby Gabriella Waha, Sifrid S. Pangemanan, Jessy D. L. Warongan (2019), dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan selaku Upaya Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak pada Pembayaran Pajak Pada Uptd Samsat Tomohon". Metode yang dipakai ialah kualitatif.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Kualitas pelayanan yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan kepada tingkat kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang lebih baik mengoptimalkan kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak dalam mencukupi kewajiban perpajakannya.
13	Leliya Leliya dan Fifi Afiah (2016), dengan judul "Efektivitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online pada Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon". Metode yang dipakai ialah kualitatif.	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: Sistem pembayaran pajak online mempunyai dampak positif dalam mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas penerimaan pajak daerah, sebab memudahkan wajib pajak dalam mencukupi kewajibannya dengan lebih cepat dan praktis. Selain itu, sistem berikut juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas p a d a pengelolaan pajak daerah.

2.3 Kerangka pemikiran

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa efektivitas layanan publik dapat memengaruhi perilaku masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, efektivitas layanan Samsat Keliling dipengaruhi oleh tujuh faktor utama, yaitu ketetapan waktu, responsif, komunikasi, lokasi, informasi, praktik administrasi, dan kualitas pelayanan. Ketetapan waktu mengacu pada seberapa konsisten layanan diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Responsif menggambarkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan wajib pajak. Komunikasi berkaitan dengan kejelasan informasi yang disampaikan petugas, sementara lokasi mencerminkan kemudahan akses masyarakat terhadap tempat pelayanan Samsat Keliling. Informasi yang akurat dan mudah dipahami juga menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan. Selain itu, praktik administrasi yang sederhana dan tidak berbelit-belit turut mempercepat proses pelayanan. Seluruh aspek ini kemudian membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Apabila ketujuh aspek tersebut berjalan secara optimal, maka efektivitas layanan Samsat Keliling akan meningkat. Layanan yang efektif akan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian berikut mengadopsi pendekatan *mixed method research* (MMR). MMR menekankan pada pengumpulan dan analisis data yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif, baik pada penelitian tunggal maupun penelitian berseri (Creswell & Plano, 2011). Data pada penelitian berikut akan diperoleh lewat distribusi kuesioner. Penelitian berikut bertujuan guna menganalisis pengaruh keberadaan samsat keliling kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Bandar Lampung. Penelitian berikut juga bertujuan guna mendapatkan informasi faktor-faktor lain yang memberikan pengaruh kepatuhan wajib pajak dan bagaimana samsat keliling bisa membantu masyarakat dalam mempermudah prosedur pembayaran pajak.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Ada dua tipe Sumber data yang peneliti gunakan pada penelitian ini:

1. Berlandaskan Sugiyono (2010), data primer ialah informasi yang diperoleh dengan cara langsung lewat wawancara dengan pihak- pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti. Wajib pajak Kota Bandar Lampung ialah sumber data utama pada penelitian ini.
2. Data Sekunder ialah data yang tak langsung didapat dari sumbernya (Sugiyono, 2017). Data sekunder yang dipakai peneliti berasal dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung.

3.3 Teknik Pengambilan Data

Menurut Hair et al (2013) teknik pengambilan data memegang peran penting dalam memastikan keandalan dan validitas hasil analisis. Pendekatan ini bertujuan untuk menjamin stabilitas hasil estimasi, sehingga interpretasi terhadap hubungan antar variabel dapat dilakukan secara akurat. Penggunaan instrumen

pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur dengan skala pengukuran yang jelas, seperti skala Likert, dapat mempermudah pengukuran konstruk laten dalam analisis multivariat. Di samping itu, instrumen yang digunakan harus melalui uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu sebelum diterapkan secara luas agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi populasi dan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hair et al (2013) juga memberikan pedoman minimal jumlah responden dengan menggunakan rumus minimum, yaitu lima responden untuk setiap item indikator yang digunakan. Berikut rumusnya:

$$\text{Jumlah Sampel Minimum} = \text{Jumlah Item (pernyataan)} \times 5$$

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan 7 indikator yang masing-masing terdiri dari 2 pernyataan atau item, sehingga total item kuesioner berjumlah 14. Maka, untuk memenuhi standar minimal yang disarankan, jumlah sampel dihitung dengan mengalikan total item (14) dengan faktor 5, sehingga diperoleh kebutuhan minimum sebanyak 70 responden. Jumlah ini dianggap cukup untuk menghasilkan estimasi model yang stabil dan valid, terutama dalam penelitian dengan tingkat kompleksitas variabel yang masih tergolong sedang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data dan informasi yang akurat pada penelitian, diperlukan beberapa teknik pengumpulan data seperti dibawah ini:

3.4.1 Kuesioner

Penekanan utama dari penelitian berikut ialah prosedur pengumpulan data. Skala Likert dipakai pada kuesioner yang dibagikan kepada responden guna mengumpulkan data. Dengan mengukur reaksi responden kepada pernyataan yang mereka berikan, skala Likert dipakai guna mengumpulkan data baik dengan cara kuantitatif maupun kualitatif. Dengan memakai skala ini, peneliti bisa memperoleh gambaran yang lebih tepat dan terukur terkait sikap, pandangan, ataupun pendapat responden kepada subjek yang diteliti.

Dengan cara ini, data yang terkumpul akan lebih sistematis dan bisa dianalisis lebih lanjut guna menyajikan pemahaman yang lebih mendalam terkait fenomena yang sedang diteliti. Skala Likert sendiri dikenal selaku alat yang efektif guna mengukur tingkat kesepakatan ataupun ketidaksetujuan responden kepada berbagai

pernyataan yang relevan dengan variabel penelitian (Likert, 1932). Dalam berbagai studi, skala berikut sudah terbukti menyajikan hasil yang konsisten dan valid dalam mengukur sikap dan opini individu (Allen & Seaman, 2007).

Setiap responden diminta guna menyajikan respons berlandaskan indikator-indikator variabel penelitian yang sudah ditetapkan, memakai lima pilihan jawaban yang tersedia seperti dibawah ini.

Tabel 3. Skala Likert

No	Kriteria	Angka
1	Sangat tak Setju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

3.4.2 Observasi

Teknik mendokumentasikan dan memantau dengan cara metodis gejala ataupun peristiwa yang diteliti dengan cara langsung oleh peneliti disebut observasi. pada penelitian ini, peneliti berusaha mengamati dan memahami tindakan partisipan penelitian pada kaitannya dengan setting lapangan, yakni dengan mempelajari tindakan wajib pajak dan petugas Samsat Keliling pada program pemungutan pajak kendaraan bermotor Kota Bandar Lampung yang memakai layanan Samsat Keliling.

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Ketepatan Waktu

Tingkat kepatuhan layanan Samsat Keliling kepada jadwal operasional yang sudah ditentukan, termasuk ketepatan waktu hadir dan menyelesaikan pelayanan.

Indikator:

1. Petugas SAMSAT keliling melayani kebutuhan wajib pajak dengan cara cepat dan selaras yang dijanjikan.
2. Petugas SAMSAT keliling membantu wajib pajak pada tahapan administrasi sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama.

3.5.2 Responsif

Kemampuan petugas Samsat Keliling dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan wajib pajak dengan cara cepat dan tepat. Indikator:

1. Petugas SAMSAT keliling memberikan respon dengan cepat saat wajib pajak membutuhkan bantuan atau informasi.
2. Pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT keliling berlangsung lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan di lembaga pemerintahan lainnya.

3.5.3 Komunikasi

Kemampuan petugas layanan Samsat Keliling dalam menyampaikan informasi dengan cara jelas, terbuka, dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

Indikator:

1. Petugas SAMSAT keliling memberikan sanksi yang adil dan tepat kepada wajib pajak yang terlambat membayar pajak.
2. Keluhan wajib pajak yang diajukan ke petugas SAMSAT keliling ditangani dengan baik.

3.5.4 Lokasi

Definisi Operasional:

Tingkat kemudahan akses wajib pajak kepada lokasi layanan Samsat Keliling, baik dari segi jarak, kenyamanan, maupun keamanan.

Indikator:

1. Lokasi mobil layanan SAMSAT keliling mudah dijangkau dan berada di tempat yang strategis serta nyaman untuk masyarakat.
2. Informasi terkait lokasi dan jadwal mobil layanan SAMSAT keliling mudah di temukan dan wajib pajak dengan mudah menghubungi petugas jikalau membutuhkan bantuan.

3.5.5 Informasi

Ketersediaan dan keterjangkauan informasi layanan Samsat Keliling yang diterima wajib pajak sebelum ataupun saat pelayanan berlangsung.

Indikator:

1. Petugas layanan SAMSAT keliling menunjukkan pemahaman yang baik terhadap prosedur pelayanan, seperti proses pembayaran pajak dan pengisian dokumen.
2. Petugas SAMSAT keliling mampu menjawab pertanyaan dengan jelas, tepat, dan selaras kebutuhan wajib pajak.

3.5.6 Praktik Administrasi

Prosedur administrasi yang diterapkan oleh petugas Samsat Keliling dalam melayani wajib pajak dengan cara efisien, transparan, dan tak berbelit-belit.

Indikator:

1. Persyaratan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah jelas dan tidak berbelit.
2. Dokumen yang dibutuhkan untuk membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT keliling mudah untuk disiapkan.

3.5.7 Kualitas Layanan

Tingkat kepuasan wajib pajak kepada keseluruhan tahapan pelayanan Samsat Keliling, dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Indikator:

1. Prosedur layanan di SAMSAT keliling memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Waktu yang dibutuhkan guna menyelesaikan layanan sudah efisien.

3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data dilaksanakan guna memastikan akurasi data. Data yang tak akurat bisa menyebabkan kesimpulan yang keliru, sementara data yang valid akan menghasilkan kesimpulan penelitian yang tepat. Konsep keabsahan data sangat penting dan ialah pengembangan dari konsep validitas dan reliabilitas berlandaskan perspektif positivisme, yang diselaraskan dengan tuntutan, kriteria, dan paradigma yang relevan.

3.6.1 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas ialah guna mengevaluasi seberapa baik kuesioner yang dipakai mengukur keakuratan sebuah variabel. Korelasi Pearson antara skor respons tiap responden dan skor jawaban keseluruhan mereka dihitung selaku bagian dari prosedur pengujian. Korelasi antara skor tiap pertanyaan individual dan skor semua variabel dibandingkan guna menentukan validitas. Kuesioner bisa dianggap asli jikalau nilai r yang diestimasikan lebih tinggi dari r tabel dan nilai signifikansinya kurang dari 5%. Sebaliknya, kuesioner dianggap salah jikalau nilai r yang diestimasikan lebih kecil dari r tabel dan nilai signifikansi lebih dari 5% (Nunnally & Bernstein, 1994). Guna memastikan bahwasannya

alat ukur yang dipakai bisa menghasilkan hasil penelitian yang tepat dan bisa dipercaya, uji validitas berikut sangat penting. Oleh sebab itu, penilaian validitas sangat penting guna mengoptimalkan mutu data yang dikumpulkan dan menyajikan dasar yang kuat untuk penelitian tambahan.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Koefisien Cronbach Alpha yang berkisar antara 0 hingga 1 bisa dipakai guna mengukur seberapa reliabel instrumen penelitian. Semakin dekat alat ukur mendekati angka 1, maka semakin reliabel instrumen tersebut.

Sugiyono (2017). Penulis penelitian berikut mengevaluasi reliabilitas instrumen memakai perhitungan koefisien Cronbach Alpha. sebuah instrumen dianggap reliabel jikalau nilai Cronbach Alpha-nya lebih dari 0,6; jikalau kurang dari 0,6, maka instrumen tersebut dianggap tak reliabel. berikut memperlihatkan bahwasannya nilai koefisien tersebut bisa mencerminkan tingkat konsistensi hasil yang diperoleh dari instrumen yang dipakai pada objek yang sama, baik pada pengukuran berulang maupun pada instrumen yang dipakai beberapa kali.

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwasannya reliabilitas instrumen yang tinggi akan menyajikan keyakinan lebih kepada hasil pengukuran yang dilaksanakan, dan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas data yang diperoleh.

3.7 Mixed Method Research

Mixed Methods ialah sebuah desain penelitian yang berlandaskan pada asumsi filosofis yang mendasari metode penyelidikan. Pendekatan berikut juga dikenal selaku metodologi yang menyajikan landasan filosofis guna menentukan arah ataupun menyajikan pedoman pada tahapan pengumpulan dan analisis data, serta mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif pada beberapa tahapan penelitian (Creswell & Plano, 2011). Kebutuhan guna melihat masalah dari beberapa sudut pandang ialah dasar penerapan strategi penelitian metode campuran. Metode berikut berupaya mengoptimalkan pemahaman kepada sebuah masalah, menyajikan gambaran yang lebih lengkap, membandingkan dan memvalidasi hasil, menyajikan contoh situasi tertentu, dan melaksanakan analisis menyeluruh kepada prosedur ataupun pengalaman (Axinn & Pearce, 2006).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan pada penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa:

1. Layanan Samsat Keliling dengan cara umum efektif dalam mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung. Hal berikut ditunjukkan lewat kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kecepatan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
2. Responsivitas petugas, lokasi layanan yang strategis, serta waktu operasional yang fleksibel menjadi faktor dominan dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik dan mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan.
3. Wajib pajak merasa lebih dimudahkan dan dilayani dengan pendekatan humanis lewat layanan jemput bola ini, sehingga menumbuhkan kesadaran serta mengurangi ketergantungan kepada calo ataupun jasa perantara.
4. Faktor non-teknis seperti sikap petugas, komunikasi yang jelas, dan pengurangan birokrasi menjadi nilai tambah dari layanan Samsat Keliling, yang dengan cara tak langsung menciptakan rasa kepercayaan dan keterlibatan masyarakat kepada kewajiban perpajakan.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, berikut saran yang bisa diajukan guna mengoptimalkan efektivitas layanan Samsat Keliling ke depan:

1. Peningkatan kualitas komunikasi interpersonal antara petugas dengan wajib pajak perlu diperkuat agar tercipta interaksi yang lebih edukatif dan persuasif dalam membangun kesadaran pajak.
2. Perluasan wilayah jangkauan layanan Samsat Keliling ke daerah-daerah dengan tingkat kepatuhan yang masih rendah, terutama di kawasan pinggiran ataupun padat penduduk, agar lebih merata dalam menyajikan kemudahan layanan.
3. Penambahan fasilitas layanan dan sarana penunjang, seperti tempat duduk, sistem antrean elektronik, dan penyediaan informasi digital (melalui media sosial ataupun aplikasi), guna mengoptimalkan kenyamanan dan efisiensi layanan.
4. Pelatihan berkala bagi petugas Samsat Keliling pada hal pelayanan prima dan literasi digital akan mengoptimalkan profesionalisme serta kemampuan adaptasi kepada kebutuhan wajib pajak.
5. Evaluasi rutin berbasis umpan balik dari masyarakat perlu dilaksanakan agar layanan Samsat Keliling bisa terus dikembangkan selaras dengan ekspektasi dan kebutuhan warga Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, E. I., & Seaman, C. A. (2007). *Likert scales and data analysis*. Quality Progress.
- Aryatika, T. D., & Mildawati, T. (2021). Pengaruh Kesadaran, Modernisasi Sistem Administrasi, Kondisi Keuangan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 10(4).
- Axinn, W. G., & Pearce, L. D. (2006). *Mixed Method Data Collection Strategies*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511617898>
- Creswell, J. W., & Plano, C. V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications.
- Dawadi, S., Shrestha, S., & Giri, R. A. (2021). Mixed-Methods Research: A Discussion on its Types, Challenges, and Criticisms. *Journal of Practical Studies in Education*, 2(2), 25–36. <https://doi.org/10.46809/jpse.v2i2.20>
- Feldmann, N. J. (1949). *De Overheidsmiddelen Van Indonesie* (1st ed.). Leiden: Stenfert Kroese.
- Fidel, A. (2008). *Pajak Penghasilan*. Carofin Publishing.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. John Wiley & Sons Inc. <https://doi.org/10.1037/10628-000>
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology* (Vol. 22). New York University.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN .
- Martono, N. (2011). *Metode penelitian kuantitatif : analisis isi dan analisis data sekunder* . Rajawali Pers.
- Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 14(2), 231–246.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Prasasti, I. H. (2017). Analisis Faktor Penyebab Ketidakpatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi*, 6(2).

- Purnaman, S. M. N., Hadisantoso, E., & Pitriani, A. (2023). PENGARUH PROGRAM SAMSAT KELILING, PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA KENDARI. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1).
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). The Effect of Awareness, Fiscus Services and Taxation Knowledge on Taxpayer Compliance At Madya Makassar KPP. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 3(1), 797–799.
- Rajif, M. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak UKM di Cirebon. *E-Journal Universitas Gunadarma*.
- Ramdani, R. F., Faridah, E., & Badriah, E. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntapedia*, 1(1), 72–95.
- Siahaan, M. P. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah* (Edisi Revisi). Rajawali Pers.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Waluyo. (2011). *Akuntansi Pajak* (Edisi 2). Salemba Empat.
- Widyaningsih, A. (2019). *Hukum pajak dan perpajakan dengan pendekatan mind map*. Gramedia.
- Yadnyana, & Sudiksa. (2011). *Pengaruh Peraturan Pajak Serta Sikap Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar* (Vol. 17). Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.