

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

IRHAMNA

NIM. 210802123

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irhamna
Nim : 210802123
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Lamsidaya, 01 Januari 2003
Alamat : Lamsidaya, Kecamatan Darul Imarah, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y Banda Aceh,

Yang menyatakan,



IRHAMNA

NIM. 210802123

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KABUPATEN ACEH BESAR**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

IRHAMNA

NIM. 210802123

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

جامعة الرانيري

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

A R - R A N I R Y

Pembimbing Skripsi



Muazzinah, B.Sc., MPA.

NIP: 198411252019032012

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH

**ANALISIS EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN
KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

IRHAMNA

NIM. 210802123

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara

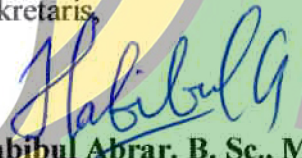
Pada Hari/Tanggal : Selasa/12 Agustus 2025

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

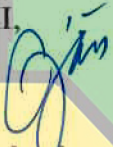

Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012


Habibul Abrar. B. Sc., M.P.P
NIP. 199407072025051005

Penguji I,

Penguji II,


Ferry Setiawan, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197802032005041001


Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P
NIP. 197911172023212012

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai inovasi dalam pelayanan publik, termasuk di bidang perpajakan daerah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan E-Samsat, yaitu sistem pembayaran pajak untuk kendaraan bermotor secara online yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Di Kabupaten Aceh Besar, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah, ditandai dengan meningkatnya jumlah tunggakan dari tahun ke tahun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas penerapan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi dengan informan dari pihak Samsat dan masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan E-Samsat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak, mempercepat waktu pelayanan, dan mengurangi antrean di kantor Samsat, serta meningkatkan efisiensi kerja petugas. Dari indikator efektivitas, yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menunjukkan bahwa sistem ini cukup berhasil dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak sekaligus memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, meskipun masih memerlukan penguatan dari aspek sosialisasi dan infrastruktur. Dengan demikian, penerapan E-Samsat di Kabupaten Aceh Besar dinilai cukup efektif namun belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kepatuhan dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: *E-Samsat, Efektivitas, Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Efektivitas E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh besar”**. Selanjutnya Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para ulama.

Maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis telah menerima banyak arahan, dukungan, motivasi, serta bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., M.PA. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Bapak Ferry Setiawan, S.E., Ak., M. Si. Selaku Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji peneliti sehingga terlaksananya Sidang Munaqasyah Skripsi.

6. Ibu Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P. Selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk menguji peneliti sehingga terlaksananya Sidang Munaqasyah Skripsi.
7. Segenap seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah mengajari dan memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
8. Terkhusus pastinya terimakasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga sebagai support sistem terbaik bagi peneliti yang juga senantiasa selalu mendoakan, memberikan dukungan dan menjadi penyemangat bagi peneliti untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Serta teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya baik materil maupun moril.

Peneliti menyadari bahwa segala bentuk bantuan dan kebaikan yang telah diberikan tidak dapat peneliti balas satu per satu, namun peneliti berharap semoga Allah SWT membalasnya dan memberikan sebaik-baiknya balasan kepada pihak yang telah membantu dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala masukan dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 23 Juni 2025

Irhamna

NIM. 210802123

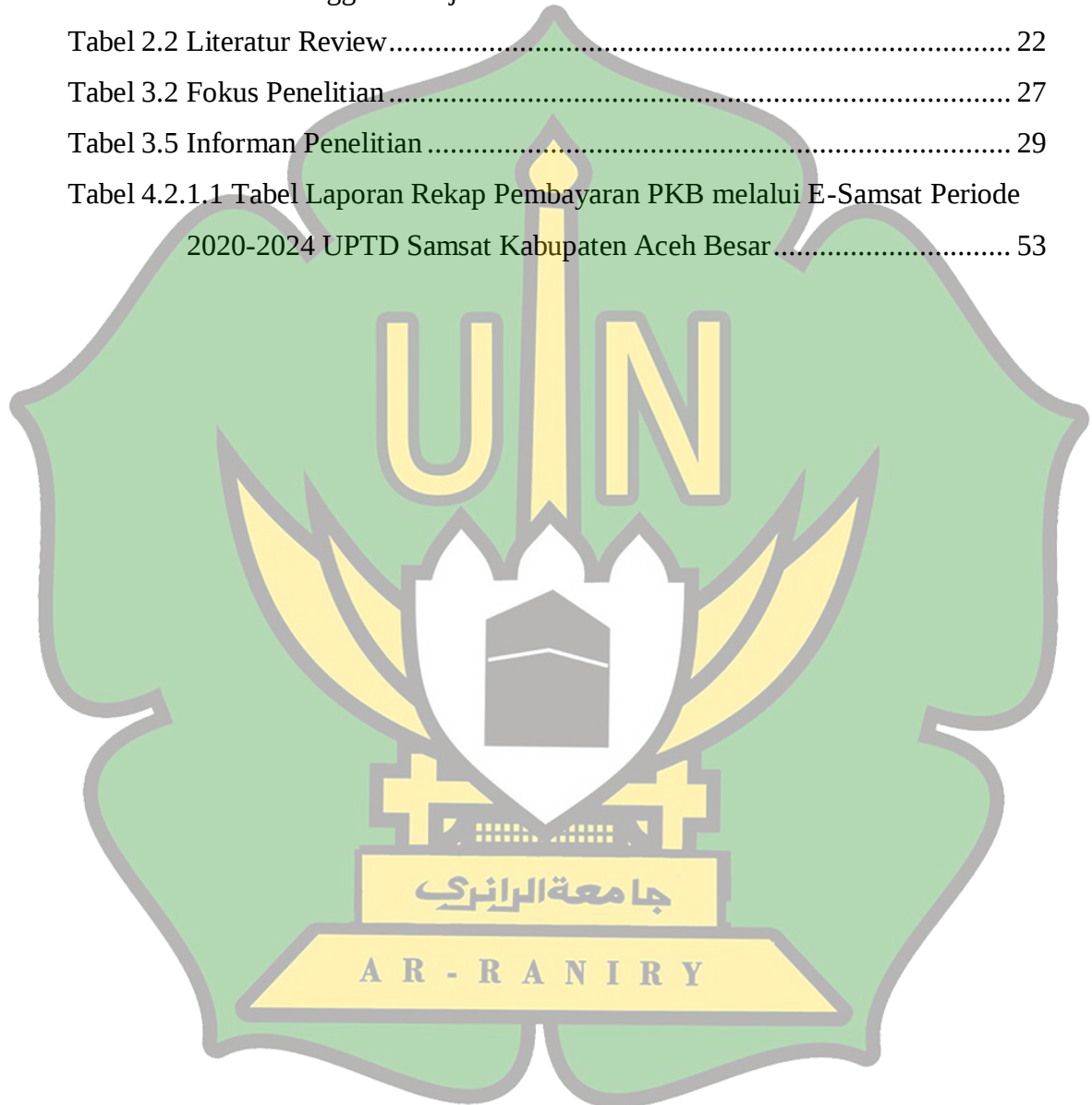
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Penjelasan Istilah.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1 Teori Efektivitas	14
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian (Jenis dan Pendekatan Penelitian)	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.4.1 Data Primer.....	28
3.4.2 Data Sekunder	29
3.5 Informan Penelitian	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30

3.6.1 Wawancara.....	30
3.6.2 Observasi.....	31
3.6.3 Dokumentasi	31
3.7 Teknik Keabsahan Data	31
3.7.1 Uji Kredibilitas	31
3.7.2 Uji Transferabilitas (Transferability)	32
3.7.3 Uji Dependabilitas (Dependability)	32
3.7.4 Uji Konfirmabilitas (Confirmability)	32
3.8 Teknik Analisis Data	33
3.8.1 Reduksi data.....	33
3.8.2 Penyajian Data (Display Data).....	33
3.8.3 Menarik Kesimpulan	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Lembaga/Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Profil Kantor Samsat Aceh Besar.....	35
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.3 Struktur Organisasi	39
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
4.2.1 Efektivitas E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Besar	43
4.2.2 Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kabupaten Aceh Besar	76
4.3 Pembahasan	94
4.3.1 Efektivitas E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Aceh Besar	94
4.3.2 Kualitas Pelayanan E-Samsat dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Besar	102
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113

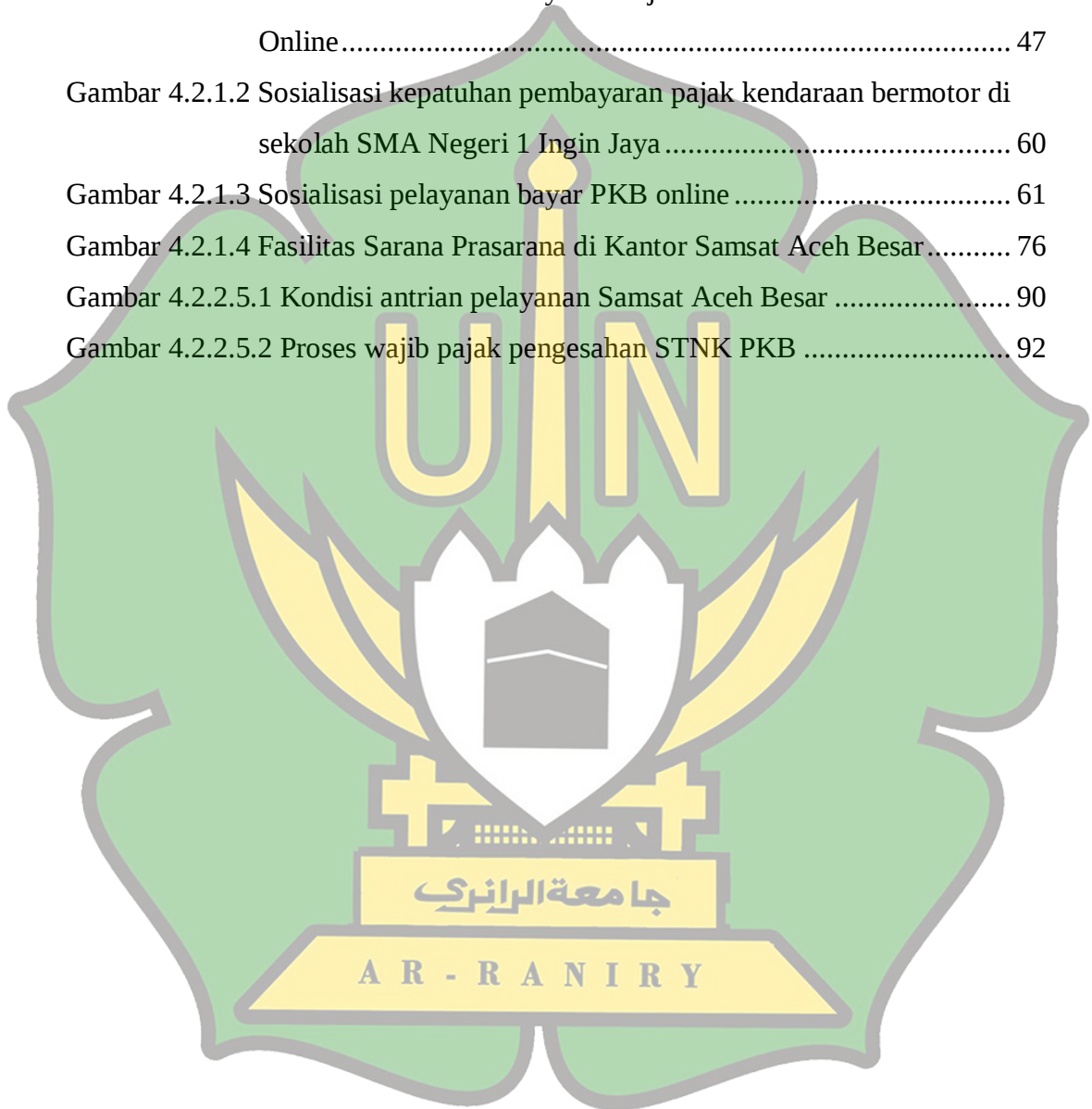
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target Dan Realisasi Pendapatan Pajak Aceh Tahun Anggaran 2024....	3
Tabel 1.2 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Aceh Besar	5
Tabel 2.2 Literatur Review	22
Tabel 3.2 Fokus Penelitian	27
Tabel 3.5 Informan Penelitian	29
Tabel 4.2.1.1 Tabel Laporan Rekap Pembayaran PKB melalui E-Samsat Periode 2020-2024 UPTD Samsat Kabupaten Aceh Besar	53



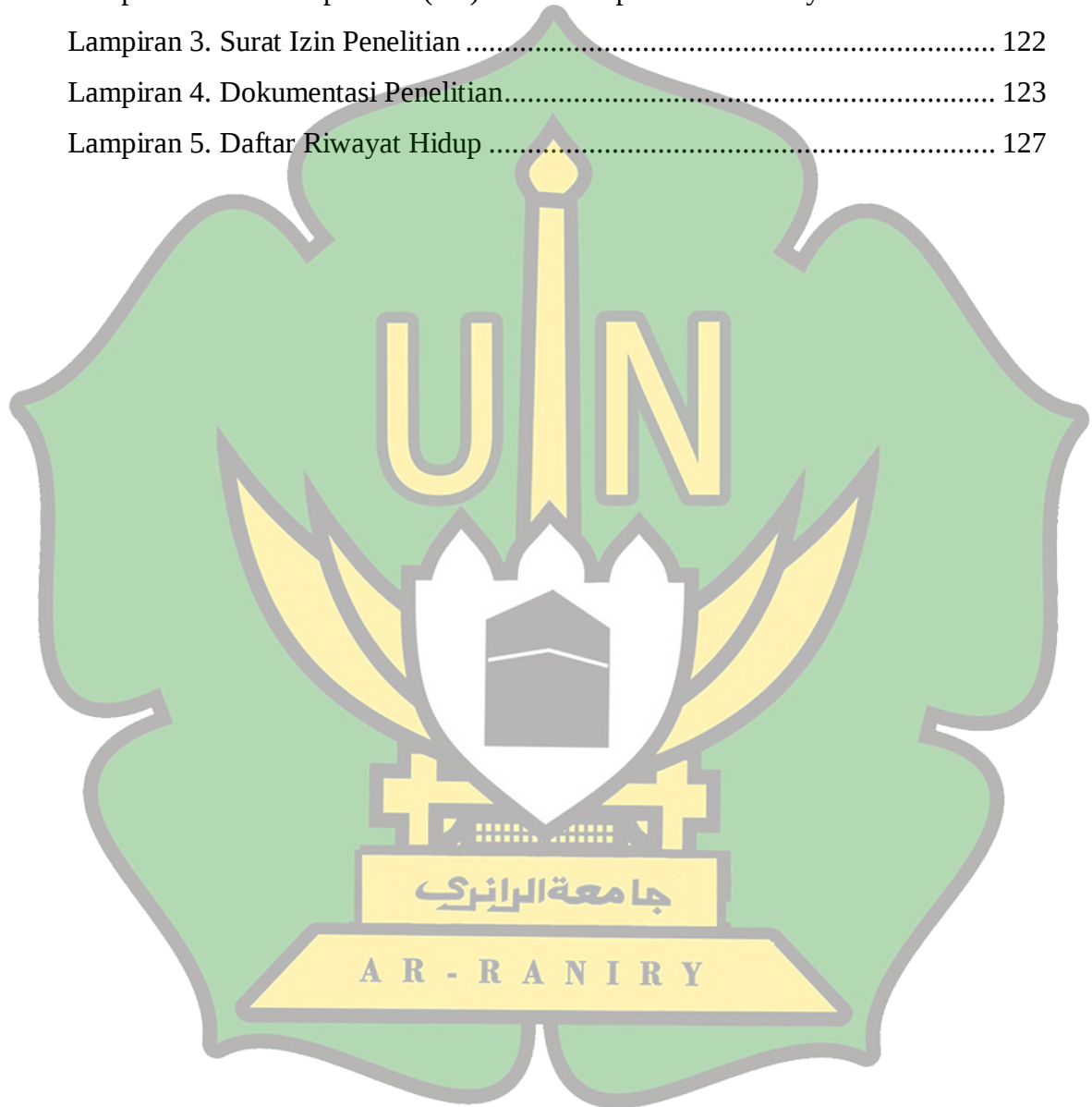
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1. Kantor Bersama Samsat Aceh Besar	35
Gambar 4.2.1.1 Alur Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online.....	47
Gambar 4.2.1.2 Sosialisasi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sekolah SMA Negeri 1 Ingin Jaya	60
Gambar 4.2.1.3 Sosialisasi pelayanan bayar PKB online	61
Gambar 4.2.1.4 Fasilitas Sarana Prasarana di Kantor Samsat Aceh Besar.....	76
Gambar 4.2.2.5.1 Kondisi antrian pelayanan Samsat Aceh Besar	90
Gambar 4.2.2.5.2 Proses wajib pajak pengesahan STNK PKB	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pedoman Wawancara	117
Lampiran 2. Surat Keputusan (SK) Dekan Fisip UIN Ar-Raniry	121
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	122
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	123
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	127



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber utama penerimaan bagi pemerintah daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD terdiri dari berbagai jenis pajak dan retribusi yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah (UU HKPD) mengatur tentang sistem keuangan yang adil, transparan, dan akuntabel antara pemerintah pusat dan daerah, serta mendorong desentralisasi fiskal yang lebih kuat. Menyatakan bahwa pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan, serta digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam ketentuan Pasal 23 ayat (2) UU No. 1 Tahun 2022 disebutkan bahwa jenis pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Selanjutnya, Pasal 24 ayat (1) menegaskan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.¹

¹ Winda Meylen Eriza and Hernadi Affandi, "Implikasi UU No 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Antara Keuangan Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah Terhadap Simplifikasi Pajak Dan Retribusi di Daerah," *Rio Law Jurnal* 05, no.01 (2024) :1–17, <http://dx.doi.org/10.36355/v1i2OpenAccessat:https://ojs.umb-bungo.ac.id/index.php/RIO/index>.

Setiap daerah memiliki kewenangan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber-sumber PAD sesuai dengan potensi dan ketentuan yang dimiliki, termasuk di Aceh. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Aceh merupakan pemasukan yang diperoleh oleh pemerintah daerah berdasarkan ketentuan dalam peraturan daerah dan peraturan perundang-undangan. Di Aceh, kontribusi PAD sangat penting karena dapat digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Aceh didapatkan dari pajak daerah yang dibayarkan oleh wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang turut mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk meningkatkan PAD, pemerintah daerah melakukan berbagai upaya, seperti mengintensifkan pengelolaan pajak daerah dan menambah jumlah wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak di Aceh menjadi salah satu faktor penentu dalam peningkatan PAD. Wajib pajak yang taat akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan daerah, sehingga penting bagi pemerintah untuk melakukan sosialisasi dan penegakan hukum terhadap kewajiban perpajakan. Namun, masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat kepatuhan wajib pajak, seperti kurangnya pemahaman tentang kewajiban pajak dan adanya masalah dalam sistem administrasi perpajakan yang ada.

² Junaidi Manik and Meutia Fitri, "Analisis Efektivitas Pajak Daerah, Retribusi Daerah Dan Lain- Lain Pendapatan Asli Daerah Yang Sah Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* 8, no. 1 (2023): 9–22, <https://doi.org/10.24815/jimeka.v8i1.21088>.

Data dari Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA) menunjukkan bahwa realisasi pendapatan pajak Aceh secara keseluruhan telah melampaui target, dengan kontribusi terbesar berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun, masih terdapat kesenjangan antara target anggaran dan realisasi penerimaan pajak jenis pajak yang realisasinya belum mencapai target, sehingga diperlukan upaya peningkatan efektivitas dalam pengelolaan dan pemungutan pajak.³

Tabel 1.1 Target dan realisasi pendapatan pajak Aceh Tahun Anggaran 2024

Uraian	Target (Rp.)	Realisasi (Rp)	%
Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	597.323.808.879,00	637.490.289.468,00	106,72
Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	410.000.000.000,00	438.428.318.400,00	106,93
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)	519.000.000.000,00	525.167.898.406,00	101,19
Pajak Air Permukaan	2.553.360.695,00	2.431.858.011,00	95,24
Pajak Rokok	348.616.556.145,00	327.081.976.275,00	93,82
Jumlah	1.877.493.725.719,00	1.930.600.340.560,00	102,83

Sumber : Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA)

Pendapatan daerah khususnya dari sektor pajak, merupakan salah satu pilar penting dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Sebagai aturan pelaksana dari UU No. 1 Tahun 2022, pemerintah juga menetapkan Peraturan

³ Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA)., “Laporan Realisasi Pendapatan Daerah Provinsi Aceh.” 2024.

Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PP ini mengatur lebih lanjut mengenai mekanisme teknis pemungutan, pembayaran, hingga pelaporan pajak daerah, termasuk pemanfaatan sistem elektronik dalam pembayaran pajak daerah.⁴ Salah satu pajak daerah yang diatur dalam ketentuan ini adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), yang merupakan jenis pajak provinsi dan menjadi sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD).

PKB merupakan pajak yang dikenakan pada segala sesuatu yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Di Provinsi Aceh salah satunya seperti di daerah Kabupaten Aceh Besar, pengelolaan pajak kendaraan bermotor menjadi prioritas untuk meningkatkan keuangan daerah. Namun menurut Kepala Badan Pengelola Keuangan Aceh (BPKA), sejak Juni 2020 sebanyak 133.332 kendaraan bermotor dari berbagai jenis belum menyetorkan pajak tahunan PKB melalui kantor Samsat. Kendaraan-kendaraan tersebut ditemukan di 23 kabupaten/kota Aceh, dengan sepeda motor yang menunggak paling banyak dan ada kendaraan yang belum membayar pajak PKB selama lebih dari satu tahun. Keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor telah menjadi persoalan yang cukup serius berbagai wilayah, termasuk di Kabupaten Aceh Besar. Dalam hal ini, pemerintah

⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023, "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah," *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85*, No.145795 (2023):3, [https://peraturan.bpk.go.id/Download/308745/PP Nomor 35 Tahun 2023.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/308745/PP%20Nomor%2035%20Tahun%202023.pdf).

sebenarnya telah menetapkan aturan tentang pemberian sanksi bagi para wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.⁵

Berikut data tentang wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor dan wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Aceh Besar yang terdaftar di Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA), yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Aceh Besar

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Wajib Pajak Yang Membayar PKB	Wajib Pajak Yang Tidak Membayar PKB
2020	215.880	88.685 (41%)	127.195 (59%)
2021	224.491	87.337 (39%)	137.125 (61%)
2022	232.647	87.527 (38%)	145.120 (62%)
2023	242.624	91.305 (38%)	151.319 (62%)
2024	253.750	94.905 (37%)	158.845 (63%)

Sumber: Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA),

Berdasarkan pada tabel 1.2 dilihat Secara keseluruhan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Besar terus meningkat dari tahun 2020 hingga 2024, yaitu dari 215.880 menjadi 253.750 unit. Namun, jumlah wajib pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) justru mengalami penurunan

⁵ Adnan Bensaadi and Myra Salsabila, "Penunggakan Pajak Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Aceh Periode 2020" 6, no. 2 (2021): 142–49.

persentase, dari 41% pada tahun 2020 menjadi hanya 37% pada tahun 2024. Sebaliknya, persentase wajib pajak yang tidak membayar PKB meningkat secara konsisten dari 59% menjadi 63%.⁶ Hal ini menunjukkan adanya tren menurunnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran PKB, meskipun jumlah kendaraan bertambah setiap tahunnya. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimal dalam meningkatkan penerimaan dari PKB melalui berbagai langkah yang dapat mendorong pertumbuhan pendapatan di sektor tersebut, Salah satu caranya adalah melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah telah berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban ini melalui berbagai program sosialisasi dan kemudahan dalam proses pembayaran. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam hal rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Aceh Besar. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Aceh yang disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan, dan kualitas pelayanan yang tidak memadai.⁷

Permasalahan kepatuhan wajib pajak merupakan isu yang kerap dihadapi baik oleh negara maju maupun negara berkembang. Beberapa di antaranya meliputi ketidakpatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan, seperti

⁶ Badan Pengelolaan Keuangan Aceh (BPKA), “Jumlah Kendaraan dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor, di Wilayah UPTD Samsat Lambaro, Aceh Besar”, Tahun Periode (2020-2024) :Provinsi Aceh.

⁷ Lilis Maryasih and Neza Aulia, “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Aceh,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 10, no. 2 (2022): 137, <https://doi.org/10.29103/jak.v10i2.6993>.

melakukan penghindaran, pengelakan atau kelalaian. Jika hal ini terus berlanjut, maka dapat berdampak pada penurunan penerimaan negara dari sector pajak.⁸ Dengan Memberikan pelayanan yang baik dapat menjadi upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan berkualitas dan memadai dapat mendorong kepuasan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah daerah telah menerapkan E-Samsat (*electronic samsat*). E-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara online dengan berbagai fitur yang memudahkan wajib pajak dalam penggunaannya, E-Samsat ini juga merupakan salah satu bentuk kemajuan dalam pelaksanaan sistem pembayaran secara elektronik, dan kehadirannya diharapkan dapat membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Layanan Samsat online ini juga telah diverifikasi oleh jaringan ATM Bank di Indonesia.⁹ E-Samsat sebuah inovasi berbasis teknologi informasi ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajak secara online, mengurangi kendala seperti antrean panjang dan prosedur manual yang memakan waktu dan dapat meningkatkan efisiensi administrasi. Selain itu, E-Samsat juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.¹⁰

⁸ Indri & Sholeha Baqiyatus And Khairur Razikin, "Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Kendaraan Bermotor Di Uptd Samsat Serpong Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI , Indonesia," *Ilmu Administrasi Publik* 1, no. 6 (2021): 631–41.

⁹ L. Harahap, M. F., & Syafina, "Efektifitas Layanan Samsat Online Nasional Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Pada UPT Samsat Medan Selatan. Al Itmamiy Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), 5(2).Pdf," no. 2 (2023), <https://ejurnalqarnain.stisnq.ac.id/index.php/AI/article/view/606>.

¹⁰ Muhammad Nooryudin Fazri, Zulfiani Dini, and Sulistiowati Tri, "Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan E-Samsat Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda," *Administrasi Publik* 9, no. 1

Penerapan layanan E-Samsat ini memakan waktu yang relatif lama, dari sejak awal direncanakan pada tahun 2010, tetapi baru dapat terlaksana tahun 2013. Kondisi saat ini 8 Samsat yang telah online dari 21 Samsat yang ada di Aceh. Adanya layanan samsat online ini melahirkan inovasi produk turunan lainnya hingga Samsat Keliling, Samsat Corner, Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Delivery, dan lain-lainnya, untuk menjangkau layanan hingga wilayah terpencil serta dalam usaha meningkatkan penerimaan pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor yang kontribusinya sangat strategis mencapai hampir 54% dari PAA TA. 2013. Serta ditahun 2013 inilah Pemerintah Aceh dapat menembus realisasi lebih dari 1 trilyun atau senilai Rp. 1,3 Trilyun, dari tahun sebelumnya di 2012 hanya Rp.901 Milyar.¹¹

Penerapan E-Samsat Aceh di Kabupaten Aceh Besar masih dalam tahap pengembangan untuk memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Implementasi E-Samsat di Aceh Besar masih menghadapi beberapa tantangan. Kendala teknis, seperti jaringan internet yang kurang stabil di beberapa wilayah, menjadi hambatan bagi wajib pajak untuk mengakses layanan ini. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata juga memengaruhi efektivitas penggunaan E-Samsat.¹²

(2021): 4868–80, [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/05/E-Journal Jihan Aryani \(05-20-21-07-33-12\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/05/E-Journal%20Jihan%20Aryani%20(05-20-21-07-33-12).pdf).

¹¹ DPKA Prov Aceh, *Launching Layanan Samsat Online Pemerintah Aceh*, (2013). <https://acehprov.go.id/berita/kategori/ekonomi/layanan-samsat-online-pemerintah-aceh-launching-4-april-2014>.

¹² Mengenal Seudati: Aplikasi e-Samsat Prov Aceh untuk Pajak Kendaraan, *Apr 2025*. <https://article/mengenal-aplikasi-seudati-e-samsat-aceh>.

Secara keseluruhan, E-Samsat memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Besar. Namun, keberhasilannya membutuhkan dukungan yang berkelanjutan, baik dari pemerintah daerah maupun masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan penguatan infrastruktur teknologi di daerah tersebut, untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Efektivitas E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Besar”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1.1.1 Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti penghindaran pajak, kurangnya kesadaran, dan pelayanan yang tidak memadai.
- 1.1.2 Meskipun E-Samsat diperkenalkan sebagai inovasi dalam layanan pembayaran pajak, banyak wajib pajak yang masih memilih tidak menggunakan layanan ini, dikarenakan menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan E-Samsat akibat keterbatasan infrastruktur teknologi, kendala jaringan serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata, sehingga menghambat layanan dalam pembayaran pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Besar?
- 1.3.2 Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kabupaten Aceh Besar?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- 1.4.1 Untuk menganalisis efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Aceh Besar.
- 1.4.2 Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Kabupaten Aceh Besar.

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Manfaat Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak, Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi atau sumber literatur, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Aceh. Serta hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

1.5.2 Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah Aceh dan pihak-pihak yang bersangkutan guna mengambil langkah yang tepat dalam meningkatkan efektivitas E-Samsat dalam kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan Provinsi Aceh dan Penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat mengenai E-Samsat sebagai inovasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak di Aceh Besar.

1.6 Penjelasan Istilah

1.6.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan sejauh mana suatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik dan mampu menghasilkan output yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu kegiatan dianggap efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

1.6.2 E-Samsat

E-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara daring/online. Masyarakat dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) kapan saja secara online. Namun, meskipun pembayaran dilakukan secara digital, wajib pajak tetap diwajibkan datang ke kantor Samsat untuk proses pengesahan.

1.6.3 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah perseorangan atau badan, termasuk pihak yang membayar, memotong, maupun memungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

1.6.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran dan sikap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik secara berkala maupun tahunan. Hal ini mencakup tindakan sadar wajib pajak dalam mengisi formulir dengan benar, menghitung pajak terutang secara tepat, serta melakukan pembayaran tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.¹³

1.6.5 Kualitas pelayanan pajak

Kualitas pelayanan pajak merujuk pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menekankan sikap yang ramah dan profesional, seperti penampilan yang rapi, berpikir positif serta menunjukkan rasa menghargai kepada masyarakat wajib pajak. Menurut Sapriadi, kualitas pelayanan pajak juga mencerminkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima, yang diukur dari tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan tersebut.¹⁴

¹³ Winny Aprilia Nurita Ujur Agun, Luh Kade Datrini, and A. A. Bagus Amlayasa, "Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi," *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan* 6, no. 1 (2022): 23–31, <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>.

¹⁴ Maria Imakulata, Wihelmina Mitani, and Yoseph Darius P. Rangga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1.6.6 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang harus dibayar oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum. Pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan melalui layanan pemerintah baik di Samsat, Polres ataupun Samsat Keliling ataupun secara online.

