

Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Berbasis Elektronik dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Bekasi Tahun 2025

(Analysis of the Quality of Electronic Motorcycle Tax Services to Improve Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Bekasi City Samsat in 2025)

Yani ¹, Dwikora Harjo ^{2*}, Devi Hanna Wijayanti ³

^{1,2,3} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia.

¹ ahmad.yani7071@gmail.com; ² joni.dwikora@gmail.com; ³ heydevana6@gmail.com;

* Corresponding Author : joni.dwikora@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received : 24 November 2025

Revised : 20 Juni 2026

Accepted : 30 Juni 2026

Kata kunci:

Kualitas Layanan;

Sistem Pendaftaran dan Perizinan

Kendaraan Elektronik

Kepatuhan Wajib Pajak;

Pajak Kendaraan Bermotor (MVT);

Keywords:

Service Quality;

E-Samsat;

Taxpayer Compliance;

Motor Vehicle Tax (MVT);



This is an open access article under the CC-BY-SA license. Copyright (c) 2026
Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

ABSTRACT

Penelitian ini mengkaji layanan E-Samsat di Kota Bekasi, yang hingga kini belum sepenuhnya memuaskan wajib pajak akibat lamanya waktu pelayanan, sehingga menyebabkan rendahnya minat masyarakat dan berdampak pada kepatuhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pajak kendaraan bermotor roda dua berbasis elektronik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan dengan menawarkan kemudahan akses, transaksi yang cepat, dan pembayaran terintegrasi. Namun, masih terdapat tantangan, seperti hambatan teknologi, literasi digital yang terbatas, dan sosialisasi yang kurang memadai. Untuk mengatasi hal tersebut, Samsat Bekasi memperkenalkan inovasi seperti layanan Drive-Thru, program pengampunan pajak, serta peningkatan kualitas layanan yang berfokus pada keramahan, kecepatan, dan transparansi guna menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan kepatuhan pajak yang konsisten.

Abstract

This study investigates the E-Samsat service in Bekasi City, which has yet to fully satisfy taxpayers due to lengthy service times, leading to low public interest and affecting compliance. The research aims to analyze the quality of the electronic-based two-wheeled motor vehicle tax service in enhancing taxpayer compliance. Using a qualitative descriptive method, data were collected through interviews, observations, and documentation. The results show that E-Samsat contributes positively to compliance by offering ease of access, fast transactions, and integrated payments. However, challenges remain, such as technological barriers, limited digital literacy, and insufficient public outreach. To address these, Bekasi Samsat introduced innovations like Drive-Thru services, tax amnesty programs, and improved service quality focused on friendliness, speed, and transparency to foster public trust and consistent tax compliance.

PENDAHULUAN

Fenomena peningkatan kendaraan bermotor di Indonesia, didorong oleh kemudahan kepemilikan, tuntutan pemerintah untuk mengelola dampaknya, termasuk melalui sektor perpajakan. Pajak, sebagai kontribusi wajib individu dan badan hukum kepada negara, memegang peranan penting dalam pembangunan nasional. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan sumber pendapatan daerah yang signifikan. BAPENDA Jawa Barat, melalui inovasi layanan Elektronik Samsat (E-Samsat), berupaya memudahkan dan mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara berani, menawarkan kemudahan akses dan menghindari antrean. Pelaksanaan E-Samsat di kota Bekasi dilaksanakan sejak tanggal 22 November 2014.

Meskipun sistem E-Samsat telah diterapkan, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi masih belum optimal. Banyak wajib pajak yang terlambat atau menunggak pembayaran, menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis elektronik belum sepenuhnya efektif meningkatkan pemenuhan. Hal ini mengindikasikan adanya kendala, seperti terbatasnya infrastruktur teknologi, rendahnya literasi masyarakat digital, ketidakstabilan sistem, rendahnya edukasi dan sosialisasi, serta kekhawatiran akan keamanan data.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Bekasi dari tahun 2023 sampai dengan 2025 juga menunjukkan angka yang sangat di bawah ekspektasi. Pada tahun 2023 dari potensi pembayar PKB sebesar 2.350.000 orang yang membayar hanya 951.388 (40,48%), tahun 2024 tingkat kepatuhannya turun menjadi 39,90% serta pada tahun 2025 tingkat kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor kembali meningkat menjadi 43,39% seperti terlihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi

Tahun	Potensi Jumlah WP Pembayar PKB	WP Pembayar PKB	%
2023	2.350.000	951.388	40,48
2024	2.537.168	1.012.400	39,90
2025	2.620.000	1.137.000	43,39

Sumber: P3DW Kota Bekasi, 2025

Dari tabel 1 tersebut di atas menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Bekasi dari tahun 2023 sampai dengan 2025 masih berada pada angka di bawah 50%, di mana fenomena ini menjadi salah satu penyebab mengapa peneliti mengangkat tema kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di kota Bekasi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak itu salah satunya adanya pelayanan yang baik dari para petugas Samsat kepada para Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil riset Mustapha dan Kano menunjukkan bahwa keramahan petugas (*empathy*) dan kepastian prosedur (*assurance*) secara psikologis menurunkan biaya kepatuhan mental (*psychological compliance cost*) sehingga mendorong kepatuhan sukarela (B. Mustapha dan M. S. Kano 2020).

Dalam artikelnya yang berjudul Konstruksi Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Modern: Studi Fenomenologi, Wijaya dan Gunawan dari hasil risetnya menyimpulkan bahwa pelayanan yang transparan memberikan rasa aman (*assurance*), yang memicu peningkatan kepatuhan tanpa perlu adanya paksaan/sanksi berat (A. Wijaya dan T. Gunawan 2023).

Salah satu upaya Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yakni membayar Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu, adalah meluncurkan pelayanan pembayaran melalui Elektronik Samsat, yang sering dikenal dengan istilah E-Samsat sejak 2014.

Namun hasil dari pelaksanaan aplikasi E-Samsat yang dari awal memiliki tujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya ini sungguh masih di bawah ekspektasi yang diharapkan oleh pihak operator Samsat, seperti yang tergambar pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Perbandingan WP PKB Pengguna E-Samsat dan Manual

Tahun	WP Membayar PKB	WP Membayar Secara Manual	%	WP Membayar Melalui E-Samsat	%
2023	1.292.410	1.224.744	94,76%	67.666	5,24%
2024	1.283.855	1.202.900	93,69%	80.955	6,31%
2025	1.288.133	1.202.682	93,37%	85.451	6,63%

Sumber : P3DW Kota Bekasi, 2025

Tabel 2 menunjukkan tentang penggunaan E-Samsat oleh Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi yang masih belum optimal. Meskipun terdapat peningkatan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang menggunakan aplikasi E-Samsat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya, namun penggunaan aplikasi ini masih jauh dari yang diharapkan. Pada tahun 2023 pengguna E-Samsat masih 67.666 Wajib Pajak atau sekitar 5,24% dari pembayar Pajak Kendaraan Bermotor. Begitu pula pada tahun 2024 dan 2025 hanya berada pada 6,31% dan 6,63% dari jumlah pembayar pajak ini.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua berbasis elektronik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Bekasi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi Samsat dalam peningkatan kualitas layanan, serta

menganalisis upaya yang telah dilakukan Samsat Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB). Penelitian ini dimotivasi oleh urgensi untuk memahami dan mengatasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi E-Samsat agar dapat meningkatkan pemenuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

KAJIAN PUSTAKA

Pajak, menurut berbagai ahli, adalah iuran wajib kepada negara yang bersifat wajib dan diberlakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, tanpa ketidakseimbangan langsung yang dapat ditunjuk. Adriani (Pohan, 2014, hlm. 29) Tekanan berfungsi untuk mensubsidi pengeluaran umum negara. Senada, Rochmat Soemitro (Pohan, 2014, hlm. 29) menyebut iuran rakyat ke kas negara untuk membiayai pengeluaran umum. Sementara itu, Soeparman Soemohamijaya (Sari, 2016, hlm. 34) menambahkan bahwa pajak berupa uang atau barang, dipungut berdasarkan norma hukum untuk menutup biaya produksi barang/jasa kolektif dan mencapai kesejahteraan umum. Singkatnya, pajak adalah kontribusi masyarakat wajib kepada negara yang bersifat memaksa, tidak memberi imbalan langsung, dan digunakan untuk keperluan negara sesuai undang-undang yang berlaku.

Pajak daerah merupakan komponen utama dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki kontribusi signifikan terhadap keberlangsungan otonomi daerah. Menurut Harjo (2019), sistem perpajakan Indonesia tidak hanya mengatur pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, tetapi juga memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk memungut jenis pajak tertentu yang bersifat lokal. Hal ini merupakan bentuk implementasi dari sistem desentralisasi fiskal dalam kerangka negara kesatuan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) termasuk dalam kategori pajak daerah provinsi yang memiliki potensi besar dalam mendukung PAD, khususnya di wilayah perkotaan seperti Kota Bekasi yang memiliki tingkat kepemilikan kendaraan roda dua yang tinggi. Dalam pandangan Harjo dan Milleano (2024), pajak daerah memainkan peran strategis dalam menggali potensi fiskal lokal dari sektor-sektor spesifik yang berkembang di daerah. Optimalisasi pajak kendaraan menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan penerimaan daerah.

Dari sisi teknis, akuntansi perpajakan daerah memerlukan pendekatan yang menyesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Mulya, Harjo, dkk. (2023) menekankan bahwa karakteristik pendapatan daerah serta kemampuan masyarakat menjadi faktor penting dalam menyusun sistem pemungutan yang adil dan efektif. Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi berbasis teknologi informasi, seperti E-Samsat, guna menyederhanakan proses pembayaran pajak sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya digitalisasi pelayanan pajak kendaraan melalui E-Samsat, diharapkan mampu menjawab tantangan klasik seperti antrean panjang, waktu pelayanan yang lama, dan keterbatasan akses informasi. Penelitian oleh Harjo (2021) menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 menjadi momentum penting untuk mengevaluasi kembali sistem pajak daerah, termasuk basis data kendaraan dan strategi pemungutan pajak yang lebih adaptif. Sistem digital juga membuka peluang peningkatan akurasi data serta transparansi transaksi.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dan pelayanan publik, pemerintah melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bekerja sama dengan Samsat Kota Bekasi menghadirkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi, yaitu E-Samsat. Layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga dapat mengurangi praktik percaloan serta meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan.

Layanan E-Samsat memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring melalui berbagai kanal seperti ATM, aplikasi SAMBARA, hingga platform e-commerce. Layanan ini diatur dalam berbagai regulasi, di antaranya Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 11 Tahun 2016 dan Peraturan Daerah No. 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Implementasi E-Samsat diharapkan mendukung pemerintah daerah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena memberikan kemudahan, kecepatan, serta jaminan keamanan pembayaran pajak.

Dalam menilai kualitas pelayanan E-Samsat, penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas

pelayanan publik menurut Parasuraman, yang dikutip Kotler, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Layanan E-Samsat dinilai mampu memperkuat dimensi-dimensi tersebut, khususnya dalam hal kecepatan layanan, kemudahan akses, dan pengurangan interaksi tatap muka yang rawan pungutan liar (*pungli*).

Namun, dalam pelaksanaannya, E-Samsat di Kota Bekasi masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurang optimalnya sosialisasi program kepada publik. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan, baik dari sisi peningkatan kualitas sistem, penambahan fitur layanan, maupun penguatan edukasi dan sosialisasi kepada wajib pajak.

Secara keseluruhan, kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan E-Samsat yang baik akan mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Pelayanan yang optimal diharapkan mampu mendorong kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu, sehingga mendukung peningkatan PAD serta pembangunan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena bertujuan untuk memahami dan menginterpretasikan secara mendalam fenomena pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (E-Samsat) di Kota Bekasi. Metode ini dipilih karena sesuai untuk menggali informasi tentang perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan wajib pajak serta petugas Samsat dalam konteks alami dan aktual. Kajian dilakukan secara induktif, dengan memanfaatkan interaksi langsung antara peneliti dan subjek penelitian untuk memahami kualitas pelayanan publik secara komprehensif.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi lapangan dan wawancara dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu individu yang dinilai memahami permasalahan secara mendalam serta memiliki informasi yang relevan. Informan berasal dari kalangan aparatur pelayanan di Samsat Kota Bekasi, akademisi perpajakan, serta wajib pajak pengguna layanan E-Samsat. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi, baik berupa peraturan, arsip, foto, maupun dokumen terkait kebijakan pelayanan dan administrasi perpajakan kendaraan bermotor.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pelayanan E-Samsat. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan tatap muka dengan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data, meliputi dokumen tertulis, visual, dan media cetak lainnya yang mendukung pembahasan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang diperlukan melalui penelitian dan pengambilan data di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bekasi (P3DW) Kota Bekasi 17113. Untuk diketahui bahwa P3DW ini adalah kepanjangan tangan dari Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, karena Pajak Kendaraan Bermotor di Bekasi ini adalah ranah dari Pajak Daerah Provinsi Jawa Barat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Berikut ini adalah beberapa layanan operasional yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk melakukan pengesahan STNK, sebelum melakukan pembayaran baik secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi E-Samsat yang telah disediakan oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat:

Tabel 3. Layanan Operasional Samsat Induk Kota Bekasi

Hari	Jam	Lokasi
Senin	08.00-14.00	Jl. Ir. H. Djuanda No. 302, Bulak Kapal, Bekasi 17113. Telp: (021) 82651665 / No. Fax: (021) 86251667
Selasa	08.00-14.00	

Rabu	08.00-14.00
Kamis	08.00-14.00
Jumat	08.00-14.00
Sabtu	08.00-11.00
Minggu	Tutup

Tabel 4: Layanan Operasional Samsat Keliling Kota Bekasi

Hari	Jam	Lokasi
Senin- Jumat	08.00-14.00	Halaman Parkir Samsat Kota Bekasi, Jl.Ir. H. Juanda No.302, Bekasi Timur
Senin - Jumat	08.00-12.00	Mal BCP, Jl. A. Yani Bekasi

Penulis melakukan observasi secara langsung di lokasi Samsat Induk sesuai dengan jadwal yang tercantum di situs resmi Bapenda Jawa Barat Kota Bekasi, guna melihat secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di Samsat Induk. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan dan mengumpulkan data dari Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) di wilayah Kota Bekasi. Data yang dikumpulkan meliputi jumlah pengguna E-Samsat dan Samsat manual, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran melalui kedua sistem tersebut, serta data mengenai target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor lewat layanan E-Samsat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa layanan E-Samsat di Kota Bekasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) roda dua. Namun, masih rendahnya tingkat adopsi penggunaan layanan ini menandakan adanya kendala dalam kualitas pelayanan yang perlu ditinjau secara komprehensif.

Pajak daerah, khususnya PKB, merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Harjo (2019) menekankan bahwa pajak daerah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal, tetapi juga sebagai penopang utama pembangunan dan pelayanan publik di tingkat lokal. Oleh karena itu, optimalisasi pemungutan pajak melalui layanan digital menjadi sebuah keharusan.

Penelitian Harjo (2021) mengidentifikasi bahwa digitalisasi pelayanan pajak daerah seperti E-Samsat mampu meningkatkan jangkauan dan efisiensi pelayanan, asalkan didukung oleh infrastruktur yang memadai dan literasi digital yang baik di masyarakat. Temuan ini sesuai dengan konteks Samsat Kota Bekasi, di mana keterbatasan literasi digital dan kurangnya sosialisasi masih menjadi tantangan utama.

Selain itu, Lona dan Harjo (2021) menegaskan bahwa PKB dan BBNKB merupakan jenis pajak daerah paling potensial untuk dioptimalkan dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan sistem teknologi informasi dalam pelayanan pajak tidak hanya berdampak pada kenyamanan wajib pajak, tetapi juga secara langsung meningkatkan kepatuhan dan penerimaan daerah.

Lebih lanjut, dalam penelitian Darliant dan Harjo (2021), disebutkan bahwa selama pandemi, banyak sektor pajak daerah yang mengalami penurunan, seperti pajak hiburan dan restoran. Namun, dengan memanfaatkan sistem layanan berbasis teknologi seperti E-Samsat, pemerintah daerah tetap mampu menjaga stabilitas penerimaan melalui sektor kendaraan bermotor.

Oleh karena itu, E-Samsat sebagai inovasi pelayanan pajak daerah memiliki dampak besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, asalkan kualitas layanan dapat ditingkatkan dari sisi keandalan, kecepatan layanan, aksesibilitas sistem, dan interaksi petugas. Inovasi semacam ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman dan dikutip oleh Kotler (2012), yang menekankan lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*,

assurance, dan *empathy*.

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) tercermin melalui fasilitas yang disediakan, seperti ruang pelayanan yang nyaman, kelengkapan teknologi informasi, serta aplikasi E-Samsat yang *user-friendly*. Inovasi tambahan seperti layanan *Drive Thru* dan Samsat Keliling memperkuat aspek fisik layanan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pembayaran pajak.

Pada aspek keandalan (*reliability*), pelayanan E-Samsat dinilai cukup konsisten dalam menyampaikan informasi dan melayani proses pembayaran secara akurat. Meskipun terdapat gangguan teknis sesekali, sebagian besar wajib pajak menyatakan bahwa sistem dan petugas mampu memberikan layanan sesuai ekspektasi.

Daya tanggap (*responsiveness*) juga menjadi indikator penting yang diperhatikan. Petugas dinilai cepat tanggap terhadap keluhan pengguna, baik melalui bantuan langsung maupun media digital seperti *call center*. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada pelayanan publik yang adaptif terhadap dinamika teknologi.

Dalam hal jaminan (*assurance*), pelayanan E-Samsat memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui profesionalisme petugas serta sistem keamanan data yang baik. Penggunaan teknologi autentikasi dan integrasi sistem membantu mencegah praktik pungli dan meningkatkan validitas transaksi.

Dimensi empati (*empathy*) tercermin dari kepedulian terhadap wajib pajak yang belum akrab dengan teknologi, yang direspons melalui edukasi, sosialisasi, serta pengembangan fitur notifikasi dan program pemutihan pajak. Pendekatan ini memperkuat hubungan antara instansi pajak dan masyarakat, terutama di tengah proses transformasi digital yang masih berjalan.

Dari sisi penggunaan sistem elektronik, mayoritas informan telah menggunakan aplikasi E-Samsat dan menilai layanannya positif. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima digitalisasi layanan publik sebagai solusi atas keterbatasan layanan konvensional. Namun, efektivitas layanan ini tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital dan literasi masyarakat. Hambatan seperti gangguan sistem, minimnya sosialisasi, dan keraguan terhadap keamanan data masih menjadi tantangan signifikan.

Penelitian juga menemukan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan tren positif seiring kemudahan akses layanan E-Samsat. Kemudahan ini mendorong masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, kepatuhan yang berkelanjutan memerlukan strategi lanjutan, seperti edukasi intensif, penerapan sanksi yang konsisten, serta penegakan hukum yang mendukung budaya tertib pajak.

Secara keseluruhan, persepsi terhadap pelayanan E-Samsat cenderung positif. Layanan ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak daerah. Kendati demikian, tantangan dalam bentuk keterbatasan infrastruktur, literasi digital rendah, dan integrasi sistem lintas daerah perlu segera diatasi agar manfaat layanan ini dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan E-Samsat tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sistem, sumber daya manusia, serta pendekatan komunikasi yang efektif. Implikasi dari temuan ini mengarah pada pentingnya penguatan sistem layanan publik berbasis digital yang berorientasi pada masyarakat dan didukung dengan kebijakan yang terintegrasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Berbasis Elektronik dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Bekasi Tahun 2025, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Kualitas pelayanan berbasis elektronik (E-Samsat) di Kota Bekasi telah memberikan kemudahan, efisiensi, dan rasa aman bagi para wajib pajak kendaraan bermotor roda dua. Layanan ini berkontribusi positif dalam mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat. Namun, efektivitas

layanan masih terhambat oleh sejumlah kendala, seperti gangguan teknis, tingkat literasi digital yang rendah, dan kurangnya kegiatan sosialisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan infrastruktur digital, edukasi berkelanjutan, serta optimalisasi sistem guna mendukung pelayanan yang lebih merata dan inklusif.

2. Hambatan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana di loket layanan, tidak stabilnya sistem aplikasi E-Samsat, minimnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital, serta belum optimalnya integrasi dan validasi data antarwilayah. Kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data dan keandalan sistem juga menjadi faktor yang memperlambat adopsi layanan. Untuk itu, diperlukan penanganan komprehensif melalui peningkatan infrastruktur, penyempurnaan sistem digital, serta intensifikasi kegiatan edukatif dan sosialisasi.
3. Upaya yang telah dilakukan Samsat Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan mencakup pengembangan layanan digital seperti aplikasi SIGNAL, penyediaan akses layanan alternatif seperti Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling, serta peningkatan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan. Selain itu, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat juga terus dilakukan guna meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Upaya-upaya tersebut mencerminkan komitmen Samsat dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Wijaya dan T. Gunawan. 2023. "Konstruksi Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Modern: Studi Fenomenologi." *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN) (Politeknik Keuangan Negara STAN)* 4(2): 142–155.
- B. Mustapha dan M. S. Kano. 2020. "'Taxpayers' Perceptions of Service Quality and Tax Compliance in a Developing Country: A Qualitative Approach". *Journal of Tax Research* 18(2): 312–338.
- Darwin. (2010). *Pajak dan retribusi daerah* (Edisi pertama). Mitra Kencana Media.
- Gunadi. (2013). *Panduan komprehensif pajak penghasilan*. Bee Media Indonesia.
- Harjo, D. (2019). *Buku perpajakan Indonesia* (Edisi kedua). Bogor: Mitra Wacana Media.
- Harjo, Dwikora dan Dani Milleano. (2024). *Perpajakan Atas Industri dan Transaksi Tertentu*. Bandung : Widina Bhakti Persada
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran* (S. Bob, Ed.; Edisi ke-12 J). Erlangga.
- Liberty, P. (2014). *Administrasi perpajakan*. Erlangga.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulya, K. S., Harjo, D., et al. (2023). *Akuntansi perpajakan: Teori, landasan hukum & studi kasus*. Jambi: Sonpedia.
- Mulyadi, D. (2015). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Alfabeta.
- Pentanurbowo, S. (2024). *Manajemen perpajakan*. CV Bravo Press Indonesia.
- Pohan, C. A. (2014). *Pembahasan komprehensif pengantar perpajakan: Teori dan konsep hukum pajak*. Mitra Wacana Media.
- Pohan, C. A. (2017). *Komprehensif pengantar perpajakan*. Mitra Wacana Media.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan: Teori dan kasus*. Salemba Empat.
- Sari, D. (2013). *Konsep dasar perpajakan*.
- Refika Aditama. Sari, D. (2016). *Konsep dasar perpajakan*.

- Refika Aditama. Siahaan, M. P. (2016). *Pajak daerah & retribusi daerah*. Rajawali Pers. Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2014). *Sistem pemerintahan Indonesia*. Rineka Cipta.
- Syafiie, I. K., & W. (2017). *Ilmu administrasi*. Pustaka Pelajar. Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi*. PT Buku Seru.

Jurnal

- Amartani, D., Nurany, F., & Hidayatulloh, B. (2020). Vehicle Registration Online Service at The One-Stop Administration Services Office of South Surabaya. In *Proceedings of The 2nd International Conference on Strategic Mental Revolution (ICoSMR)*, Cikarang City, Indonesia, January 20th, 2020.
- Darliant, M. P., & Harjo, D. (2021). Analisis implementasi kebijakan pajak hiburan dalam upaya meningkatkan pajak daerah pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–9.
- Djalinus, R. (2022). Efektivitas layanan aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada masa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 32–40. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI.
- Harjo, D. (2021). Penggalan potensi perluasan basis pajak daerah Provinsi Jawa Barat dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 8(1), 1–9.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2016). *Jenis-Jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id> pada 20 Mei 2022.
- Lona, F. W. L., & Harjo, D. (2021). Analisis potensi pemungutan PKB dan BBNKB dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 333–345.
- Muliana, S., Herawati, A., & Firmansyah, M. (2025). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Maros. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 36–47.
- Pentanurbowo, S. (2021). *Upaya meningkatkan potensi pajak kendaraan bermotor melalui penelusuran kendaraan bermotor tidak melakukan daftar ulang (KTMDU) di Kelurahan Harapan Jaya Bekasi Utara Kota Bekasi*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, 4(3), 807–812. P-ISSN 2622-2191, E-ISSN 2622-2205.
- Saputra, T. (2025). *Analisis Kualitas Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Jambi* (Disertasi Doktor, Ilmu Pemerintahan).
- Siallagan, C. F. (2025). *Evaluasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan E-SAMSAT di Kota Jambi* (Skripsi).
- Zilfesra, E., & AP, S. (2021). Kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(1), 86–108.
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Evaluasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44.

Undang-Undang dan Peraturan :

- Direktorat Jenderal Pajak. (2012). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2012. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pasal 1 ayat (1).
- Peraturan Gubernur Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-

Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pasal 8 ayat (5).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah. Peraturan Gubernur Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1).