

Analisis Permasalahan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Akibat Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pembayaran pada UPTD PPD Samsat Kota Jambi

Novita Sari Sihotang¹ Riski Hernando²

D-III Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Muaro Bulian, Jambi, Indonesia^{1,2,3}

Email: sihotangnovitasari07@gmail.com¹ riskihernando@unja.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD PPD Samsat Kota Jambi. Rendahnya kepatuhan wajib pajak di mana tingkat partisipasi pembayaran tepat waktu masih di bawah 50% dan angka tunggakan mencapai 50%-56% dari total sekitar satu juta unit kendaraan menjadi hambatan mendasar dalam pemenuhan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai skema administrasi, ketidaktahuan atas kelengkapan dokumen pendukung, serta keterbatasan literasi digital menjadi pemicu utama timbulnya antrean panjang, penumpukan berkas, hingga keterlambatan pembayaran yang berujung pada sanksi denda administrasi. Oleh karena itu, pengkajian mendalam mengenai dinamika pelayanan publik dan tingkat pemahaman wajib pajak sangat krusial untuk menemukan solusinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kendala operasional pelayanan PKB, menganalisis faktor-faktor pemicu keterbatasan pemahaman wajib pajak, mengevaluasi dampaknya terhadap kepatuhan serta realisasi penerimaan daerah, dan merumuskan strategi perbaikan mutu layanan di UPTD PPD Samsat Kota Jambi. Penelitian ini mengaplikasikan metode kualitatif deskriptif melalui pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan pada proses pelayanan, wawancara mendalam bersama wajib pajak dan petugas instansi, serta dokumentasi arsip resmi penerimaan dan kepatuhan pajak. Pendekatan kualitatif studi kasus dipilih agar peneliti dapat mengeksplorasi secara mendalam dan menyeluruh fenomena interaksi pelayanan publik, dinamika hambatan komunikasi, serta kesenjangan pemanfaatan teknologi di lingkungan Samsat Kota Jambi secara kontekstual. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hambatan pelayanan bersumber dari kompleksitas alur birokrasi, sosialisasi edukatif yang belum merata, serta masih rendahnya literasi digital pada kelompok masyarakat tertentu. Hal ini mengakibatkan ketidaklengkapan dokumen saat pendaftaran dan belum optimalnya pemanfaatan saluran pembayaran elektronik seperti E-Samsat maupun SIGNAL. Keterbatasan pemahaman wajib pajak mengenai prosedur pembayaran merupakan salah satu determinan utama yang menghambat efektivitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan sektor pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi. Untuk pengembangan akademik berikutnya, disarankan agar peneliti selanjutnya melakukan kajian kuantitatif mengenai efektivitas serta tingkat penerimaan masyarakat (*technology acceptance*) terhadap penggunaan aplikasi Samsat Digital (SIGNAL) di wilayah perkotaan maupun pedesaan, serta menganalisis efisiensi saluran komunikasi publik dalam meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Publik, Samsat Kota Jambi, Pemahaman Prosedur

Abstract

This study is motivated by the suboptimal collection of Motor Vehicle Tax (MVT) at the Regional Technical Implementation Unit for Regional Revenue Management (UPTD PPD) of Samsat Jambi City. Low taxpayer compliance, with the rate of timely payment participation remaining below 50% and arrears accounting for approximately 50%-56% of the total registered vehicle population of around one million units, represents a fundamental obstacle to realizing the potential of locally generated revenue. Limited public understanding of administrative procedures, insufficient knowledge regarding required supporting documents, and inadequate digital literacy are among the main factors contributing to long queues, document backlogs, and payment delays that ultimately result in administrative penalties. Therefore, an in-depth examination of public service dynamics and taxpayer understanding is essential to identify

appropriate solutions. This study aims to identify operational constraints in MVT services, analyze the factors underlying limited taxpayer understanding, evaluate their effects on compliance and local revenue realization, and formulate strategies for improving service quality at UPTD PPD Samsat Jambi City. This study employs a descriptive qualitative method using a case study approach. Data were collected through field observations of service processes, in-depth interviews with taxpayers and government officials, and documentation of official records related to tax revenue and compliance. The qualitative case study approach was selected to enable an in-depth and comprehensive exploration of public service interactions, communication barriers, and disparities in technology utilization within the contextual setting of Samsat Jambi City. The findings indicate that service barriers stem from the complexity of bureaucratic procedures, uneven educational outreach, and limited digital literacy among certain segments of the population. These conditions contribute to incomplete documentation during registration and the suboptimal utilization of electronic payment channels, such as E-Samsat and SIGNAL. Limited taxpayer understanding of payment procedures constitutes one of the key determinants hindering public service effectiveness and the optimization of motor vehicle tax revenue in Jambi City. Future research is recommended to quantitatively examine the effectiveness of and public acceptance (technology acceptance) toward the use of the SIGNAL digital Samsat application in both urban and rural areas, as well as to analyze the efficiency of public communication channels in promoting voluntary taxpayer compliance.

Keywords: Motor Vehicle Tax, Taxpayer Compliance, Public Service, Samsat Jambi City, Procedural Understanding



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) memegang peranan krusial sebagai pilar Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam mendukung kemandirian fiskal dan pembangunan infrastruktur publik di era otonomi daerah. Di tingkat provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu penyumbang penerimaan daerah yang paling potensial. Kendati demikian, optimalisasi penerimaan PKB kerap menghadapi kendala berupa rendahnya kepatuhan wajib pajak yang berdampak langsung pada pemenuhan target PAD. Fenomena ini menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh kejelasan regulasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dinamika interaksi antara penyelenggara administrasi publik dan pemahaman masyarakat sebagai subjek pajak.

State of the Art dalam literatur pelayanan publik dan perpajakan daerah secara konsisten menyoroti peran mutlak kualitas layanan dan literasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan pajak sukarela (voluntary compliance) bertumpu pada transparansi, kemudahan prosedur, serta kepercayaan masyarakat terhadap integritas institusi pengelola pajak. Berbagai kajian terdahulu mencatat bahwa penerapan otomatisasi serta modernisasi sistem administrasi—seperti E-Samsat atau aplikasi layanan mandiri—mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Namun, efektivitas inovasi digital tersebut kerap terhambat oleh kesenjangan digital (digital divide) dan pemahaman kognitif masyarakat yang terbatas mengenai alur birokrasi perpajakan. Sebagian besar literatur jurnal sepuluh tahun terakhir cenderung berfokus pada evaluasi efektivitas teknologi atau pengaruh sanksi pajak secara umum, tetapi masih minim menelaah bagaimana keterbatasan pemahaman teknis wajib pajak mengenai prosedur pembayaran di lapangan secara langsung memicu bottleneck pelayanan dan menurunkan kepatuhan.

Kesenjangan penelitian (research gap) dalam topik ini terletak pada implikasi langsung dari kurangnya pemahaman prosedur wajib pajak terhadap munculnya hambatan operasional sehari-hari pada pusat pelayanan terpadu. Pada UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi, tingkat kepatuhan pemilik kendaraan tercatat masih berada di bawah 50%, di mana sekitar 50%

hingga 56% dari estimasi satu juta unit kendaraan terindikasi menunggak pajak. Hambatan utama yang terjadi di lapangan bukan sekadar ketiadaan kemauan membayar, melainkan kompleksitas pemahaman alur administrasi, ketidaktahuan pemenuhan dokumen persyaratan (seperti pembedaan syarat PKB tahunan dan perpanjangan lima tahunan), serta rendahnya literasi digital di kalangan kelompok usia tertentu. Penulisan ini krusial untuk menjembatani hambatan komunikasi dan teknis operasional tersebut melalui evaluasi mendalam atas dinamika pelayanan langsung di Samsat Kota Jambi.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penulisan ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bentuk-bentuk permasalahan pelayanan PKB di UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terbatasnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran, mengevaluasi dampaknya terhadap kepatuhan serta penerimaan PAD, dan merumuskan rekomendasi solusi strategis guna meningkatkan mutu pelayanan publik serta penerimaan daerah secara berkelanjutan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan relevansi
1	Jusriadi, Thalib, & Arsyad (2022)	Efektivitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dalam Perspektif Hukum	Menganalisis efektivitas pelaksanaan perpanjangan STNK serta mengidentifikasi hambatan yuridis dan teknis pada kantor pelayanan Samsat.	Kualitatif dengan pendekatan yuridis-empiris melalui wawancara dan pengamatan lapangan	Pelayanan perpanjangan dokumen kendaraan sudah berjalan cukup baik, tetapi efisiensinya masih terhambat oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai urutan pendaftaran dan keterlambatan integrasi data.	Memberikan rujukan teoretis mengenai evaluasi efektivitas layanan publik di Samsat serta pemetaan hambatan administrasi yang dihadapi masyarakat.
2	Sitorus, Sitorus, Harsono, & Sitorus (2022)	Persepsi Masyarakat Terhadap Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dan Kebijakan Perlindungan Kecelakaan Jalan	Mengukur tingkat pemahaman dan respons masyarakat terhadap komponen kewajiban SWDKLLJ yang dibayarkan bersatu dengan Pajak Kendaraan Bermotor.	Deskriptif kuantitatif dengan penyebaran angket kepada para pemilik kendaraan bermotor.	Sebagian besar pemilik kendaraan belum memahami kegunaan dan tata cara klaim SWDKLLJ, yang mengindikasikan minimnya penyebaran informasi rincian beban tagihan perpajakan	Menjadi acuan yang membuktikan bahwa rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tidak hanya terjadi pada PKB, tetapi juga pada rincian tagihan terpadu di Samsat.
3	Purnamawati (2021)	Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Pendapatan Asli Daerah	Menilai besarnya peranan dan kontribusi penerimaan PKB serta BBNKB terhadap pemenuhan target Pendapatan Asli Daerah (PAD).	Kuantitatif deskriptif memanfaatkan formula laju pertumbuhan dan rasio kontribusi dari data keuangan daerah.	Perolehan PKB memberikan sumbangan signifikan bagi PAD, namun pencapaiannya sering kali tertahan oleh tingginya angka tunggakan pajak masyarakat.	Menjelaskan implikasi finansial penerimaan PKB terhadap kestabilan kas daerah dan urgensi peningkatannya.
4	Saputra (2018)	Pengaruh Jumlah dan Mutasi Kendaraan Bermotor	Menguji dampak kepemilikan unit kendaraan dan dinamika mutasi fisik kendaraan	Kuantitatif regresi linier berganda mengolah data	Pertumbuhan unit kendaraan berbanding lurus dengan pendapatan pajak, namun proses mutasi	Menjadi rujukan dalam menganalisis permasalahan administrasi

		Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.	terhadap realisasi penerimaan sektor PKB.	laporan resmi perpajakan.	yang tidak tercatat akibat ketidaktahuan prosedur berpotensi menekan target penerimaan.	perpindahan kepemilikan kendaraan yang dipicu oleh keterbatasan pemahaman wajib pajak.
5	Efrianti & Munawar (2014)	Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pertahunan.	Mengevaluasi kesesuaian antara petunjuk operasional baku (SOP) pembayaran PKB tahunan dengan pelaksanaan riil di loket pelayanan.	Deskriptif kualitatif melalui observasi alur kerja dan wawancara bersama petugas loket	Alur Prosedur Operasional Standar (SOP) secara teori sudah tertata rapi, tetapi di lapangan sering timbul penumpukan akibat berkas yang tidak lengkap serta papan petunjuk yang kaku.	Memberikan kerangka analisis untuk membandingkan kesenjangan (<i>gap</i>) antara ketetapan SOP resmi dan realita kendala pelayanan di Samsat Kota Jambi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi serta mendeskripsikan secara mendalam fenomena pelayanan publik, hambatan alur pembayaran, dan faktor-faktor yang memengaruhi kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara kontekstual di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di UPTD PPD SAMSAT kota jambi, yang beralamat di Jl. Gajah Mada No. 23, Lebak Bandung, Kecamatan Jelutung, Kota Jambi, Jambi 36124. Kegiatan pengumpulan data dan pengamatan lapangan berlangsung selama kurun waktu dua bulan, terhitung sejak 12 Februari 2026 hingga 21 April 2026. Data penelitian dikelompokkan menjadi dua jenis:

1. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta pencatatan interaksi selama alur pembayaran berlangsung. Informan (responden) ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari: 2 orang petugas SAMSAT yaitu kepala bagian/Instruktur lapangan dan staf petugas loket informasi/pendaftaran. 3 orang wajib pajak yang terdiri dari pengguna layanan pembayaran pajak langsung di kantor SAMSAT dengan latar belakang variatif (termasuk kelompok umur Generasi X, Generasi Y, dan Baby Boomers).
2. Data sekunder berupa dokumen resmi laporan penerimaan pajak daerah, data tingkat kepatuhan wajib pajak, regulasi hukum (seperti UU No. 28 Tahun 2009 dan Peraturan Gubernur Jambi No. 2 Tahun 2025), serta literatur ilmiah relevan.

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*). Peralatan pendukung analisis dan karakterisasi data mencakup perangkat lunak pengolah data yaitu perangkat komputer (*PC/Laptop*) yang dilengkapi perangkat lunak pengolah kata dan *spreadsheet* untuk koding serta kategorisasi data wawancara. Perangkat perekam dan dokumentasi digital berupa kamera gawai smartphone dengan resolusi minimal 12 MP untuk mendokumentasikan papan alur layanan dan kondisi antrean, serta aplikasi rekaman suara (*audio recorder*) untuk merekam proses interview. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi ialah Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap alur pendaftaran, verifikasi berkas, transaksi kasir, hingga pengesahan STNK guna mengidentifikasi hambatan operasional dan penumpukan antrean. Wawancara yaitu peneliti mengajukan pertanyaan terstruktur maupun semi-terstruktur kepada petugas SAMSAT dan wajib pajak mengenai tingkat pemahaman Prosedur Operasional Standar (SOP), kendala berkas, serta pemanfaatan aplikasi digital (SIGNAL/E-

Samsat). Dokumentasi yaitu peneliti mengumpulkan dan mengkaji arsip resmi, laporan realisasi penerimaan pajak, serta standar pelayanan publik yang berlaku. Studi pustaka yaitu peneliti merujuk pada teori-teori kepatuhan pajak, dimensi kualitas pelayanan publik (Parasuraman et al.), serta regulasi perpajakan daerah melalui buku dan jurnal terakreditasi. Pengolahan data observasi dan wawancara dianalisis secara kualitatif interaktif merujuk pada model Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahapan utama:

1. Reduksi data ialah menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan transkrip wawancara serta catatan lapangan ke dalam tema-tema inti (seperti kesenjangan SOP, hambatan komunikasi, dan literasi digital).
2. Penyajian data (*data display*) ialah menyusun informasi yang telah dikelompokkan ke dalam bentuk matriks perbandingan antara SOP ideal dan realita kendala lapangan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi ialah merumuskan kesimpulan teoretis dan praktis dengan menghubungkan hasil analisis data pada teori kepatuhan serta kualitas pelayanan public.

Kinerja dan kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry yang diadaptasi untuk sektor publik:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu menilai kelayakan sarana fisik, kenyamanan ruang tunggu, dan kejelasan papan informasi visual alur pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu mengukur kesesuaian waktu pelayanan dan akurasi data penetapan besaran pajak.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu mengukur kesiapsiagaan dan kecepatan petugas dalam memandu serta menyelesaikan keluhan dokumen wajib pajak.
4. Jaminan (*assurance*) yaitu menilai kompetensi, kepastian biaya, kepastian legalitas pengesahan, dan integritas petugas.
5. Empati (*empathy*) yaitu menilai keramahan, kesabaran, serta perhatian khusus petugas terhadap wajib pajak yang mengalami kesulitan administrasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

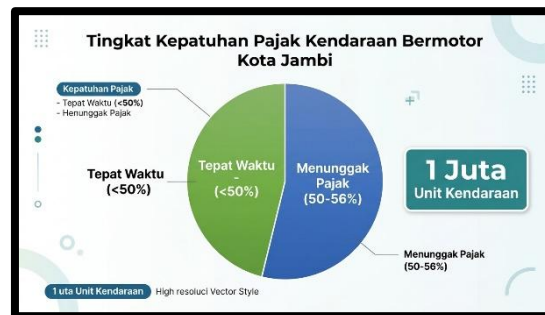
Penelitian ini dilakukan di UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi. Selama pengamatan dan wawancara berlangsung, ditemukan beberapa bentuk permasalahan pelayanan, faktor penyebab kurangnya pemahaman wajib pajak, serta dampaknya terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Proses pelayanan pembayaran PKB tahunan mencakup empat tahapan utama, mulai dari penyerahan berkas di lobi, verifikasi di Loker 1, transaksi di Loker 2 (Kasir), hingga penyerahan dokumen di Loker 3. Penumpukan antrean tercatat terjadi di Loker 1 (Pendaftaran dan Verifikasi). Sebagian wajib pajak datang tanpa membawa dokumen persyaratan yang lengkap, seperti KTP asli yang tidak sesuai dengan nama di STNK akibat kendaraan belum dibaliknama. Selain itu, ditemukan wajib pajak yang langsung menuju Loker 2 (Kasir) tanpa melalui verifikasi berkas di Loker 1 terlebih dahulu, sehingga petugas mengarahkan wajib pajak untuk mengulang antrean. Perbandingan antara petunjuk operasional baku (SOP) dengan kondisi pelayanan di lapangan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Perbandingan SOP dan Realita Kendala Pelayanan

No	Tahapan Prosedur (SOP)	Realita Kendala di Lapangan	Dampak Langsung
1	Persiapan Dokumen: Wajib pajak membawa KTP dan STNK asli yang identik.	Wajib pajak membawa kendaraan bekas yang belum dibaliknama tanpa KTP asli pemilik lama.	Berkas ditolak dan waktu verifikasi di lobi meningkat.

2	Loket Pendaftaran: Wajib pajak mengantre di verifikasi berkas awal.	Wajib pajak langsung mengantre di Loket Kasir tanpa verifikasi awal.	Wajib pajak diminta mengulang antrean dari Loket 1.
3	Kanal Digital: Wajib pajak memanfaatkan aplikasi E-Samsat/SIGNAL.	Penumpukan massa tetap terjadi di loket fisik gedung utama.	Terjadi antrean panjang pada jam sibuk.

Tabel 1 menunjukkan perbedaan antara prosedur formal dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Ketiadaan dokumen identitas yang sinkron menjadi faktor penolakan berkas di tahap awal pendaftaran. Kesalahan urutan antrean juga memperpanjang durasi pelayanan per orang di loket pendaftaran.



Gambar 1. Ringkasan Data Administrasi Kepatuhan Membayar Pajak

Tabel 2.

No	Kategori Kepatuhan	Persentase / Estimasi	Jumlah Unit Kendaraan (Estimasi Total: 1 Juta Unit)
1.	Wajib Pajak Patuh (Tepat Waktu)	< 50%	< 500.000 Unit
2.	Wajib Pajak Menunggak	50% - 56%	500.000 - 560.000 Unit

Data administrasi dan wawancara mencatat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Jambi berada di bawah 50 persen, dengan 50 hingga 56 persen dari total sekitar 1 juta unit kendaraan terdata memiliki tunggakan pajak. Di sisi lain, penggunaan saluran pembayaran digital seperti SIGNAL dan E-Samsat masih belum dimanfaatkan secara merata oleh wajib pajak kelompok usia Generasi X, Generasi Y, dan Baby Boomers. Sebagian besar masyarakat memilih hadir secara langsung di kantor SAMSAT induk untuk mendapatkan bukti pembubuhan cap stempel basah pada lembar STNK fisik. Papan pengumuman diagram alur di area pelayanan disajikan dalam bentuk teks naskah kaku yang menggunakan istilah administrasi teknis seperti *fiskal*, *pokja*, dan *korektor*.

Pembahasan

Penelitian ini menganalisis fenomena pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi. Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara dengan petugas serta wajib pajak, data kualitatif diolah dan dikategorikan ke dalam bentuk tabel matriks kesenjangan pelayanan untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai hambatan operasional.

Tabel 3. Matriks Kesenjangan Antara SOP Ideal dan Realita Pelayanan di Lapangan

No	Tahapan Pelayanan (SOP)	Realita Kendala Lapangan	Dampak Operasional
1.	Persiapan Dokumen: Membawa KTP dan STNK asli yang sinkron.	Wajib pajak membawa kendaraan bekas tanpa KTP asli pemilik lama (belum balik nama)	Penolakan berkas di lobi pendaftaran dan terjadinya perdebatan di loket.

2.	Alur Loret: Mengantre secara berurutan mulai dari Loret 1 (Pendaftaran).	Wajib pajak langsung menuju Loret 2 (Kasir) tanpa verifikasi awal.	Terjadi efek domino salah loket; wajib pajak diminta mengulang antrean.
3.	Layanan Digital: Memanfaatkan kanal SIGNAL atau E-Samsat.	Konsentrasi antrean tetap menumpuk 100% di gedung utama secara fisik.	Terjadi antrean panjang kronis pada jam sibuk pelayanan.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa hambatan utama pelayanan di UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi bukan terletak pada ketiadaan prosedur, melainkan pada ketidaksesuaian antara pemahaman wajib pajak dengan alur administrasi yang berlaku. Penumpukan antrean kronis di area pendaftaran disebabkan oleh tingginya frekuensi interaksi manual akibat berkas yang tidak lengkap dan kesalahan urutan loket. Secara yuridis, pemungutan PKB berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta Peraturan Gubernur Jambi Nomor 2 Tahun 2025 tentang Dasar Pengenaan PKB. Secara teoritis, pelaksanaan pelayanan publik diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry):

1. Dimensi Keandalan (*Reliability*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Papan petunjuk alur di SAMSAT Kota Jambi disajikan dalam bentuk narasi teks kaku yang didominasi istilah birokrasi teknis seperti *fiskal*, *pokja*, dan *korektor*. Hal ini menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara efektif kepada masyarakat awam. Akibatnya, wajib pajak cenderung mengabaikan petunjuk tertulis dan memilih bertanya langsung kepada petugas loket, yang menurunkan efisiensi waktu pelayanan.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Hambatan Digital. Rendahnya pemanfaatan kanal digital (seperti SIGNAL) oleh kelompok wajib pajak Generasi X dan Baby Boomers dipengaruhi oleh *digital divide* (kesenjangan digital) serta persepsi kepastian hukum. Terdapat kebiasaan psikologis di mana wajib pajak menganggap pembayaran pajak baru sah apabila mendapatkan pembubuhan stempel basah fisik pada lembar STNK. Ketidakpercayaan terhadap bukti elektronik ini menyebabkan pemusatan massa tetap terjadi di kantor induk.
3. Dampak Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*). Sesuai dengan konsep kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), ketidakjelasan prosedur menurunkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu. Data menunjukkan bahwa kepatuhan pembayaran PKB di Kota Jambi berada di bawah 50%, dengan 50–56% dari total sekitar 1 juta unit kendaraan mengalami tunggakan. Hambatan prosedural ini mendorong munculnya ketergantungan wajib pajak terhadap kebijakan insentif seperti program pemutihan denda pajak, yang pada akhirnya mengganggu stabilitas realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Temuan dalam penelitian ini memiliki kesesuaian dan perbedaan mendasar apabila dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu yang mengkaji pelayanan perpajakan daerah: Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Jusriadi et al. (2022) mengenai efektivitas pelayanan perpanjangan STNK. Kedua penelitian menyimpulkan bahwa kompleksitas alur administrasi dan kurangnya kejelasan informasi prasyarat menjadi faktor utama memicu keterlambatan pembayaran pajak serta munculnya persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan mengenai dampak ketidakpastian prosedur terhadap tingkat penerimaan daerah mendukung analisis Purnamawati (2021). Purnamawati mencatat bahwa penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak secara langsung menahan laju optimasi penerimaan sektor PKB dan BBNKB dalam APBD.

Perbedaan dan Kebaruan (*Novelty*) Penelitian

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada evaluasi kinerja petugas secara umum atau faktor denda administrasi, penelitian ini menemukan kebaruan (*novelty*) dari dua sudut pandang:

1. Kebaruan Teoritis. Penelitian ini mengungkapkan adanya *stigma konvensional validasi fisik* pada masyarakat (kebutuhan akan stempel basah), yang menjadi penghambat utama transisi dari pelayanan konvensional menuju sistem e-government (SIGNAL/E-Samsat).
2. Kebaruan Praktis. Penelitian ini merumuskan solusi berbasis intervensi komunikasi visual (*color-coded flowchart*) dan pembentukan *Digital Corner* khusus pendampingan wajib pajak senior untuk memutus penumpukan antrean di loket fisik SAMSAT.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengungkap akar permasalahan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi yang bermula dari hambatan operasional di Loket Pendaftaran akibat ketidaklengkapan dokumen persyaratan dan fenomena kesalahan urutan antrean oleh wajib pajak. Kondisi tersebut disebabkan oleh rendahnya literasi prosedur, keterbatasan adaptasi teknologi pada kelompok usia senior, serta ketimpangan penyebaran informasi. Hal ini terbukti berdampak langsung pada rendahnya tingkat kepatuhan pembayaran tepat waktu hingga berada di bawah 50 persen, munculnya ketergantungan masyarakat pada program pemutihan denda, serta tidak optimalnya perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor PKB. Temuan utama (*novelty*) dari penelitian ini merumuskan konsep *Stigma Validasi Fisik*, yaitu kecenderungan psikologis wajib pajak yang enggan mengadopsi kanal digital seperti SIGNAL karena menganggap pembayaran pajak hanya sah apabila memperoleh pembubuhan stempel basah secara langsung. Sebagai solusi temuan, dikembangkan model *Dual-Channeled Service Bridging*, yakni pengintegrasian papan alur visual berbasis kode warna (*color-coded*) dengan penyediaan fasilitas *Digital Corner* di ruang tunggu guna mendampingi wajib pajak bertransaksi secara mandiri. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada cakupan wilayah kajian yang hanya terfokus di kantor SAMSAT Induk Kota Jambi dengan rentang waktu pengamatan yang relatif singkat selama dua bulan, sehingga belum merekam dinamika perilaku wajib pajak di seluruh gerai pembantu dan daerah pinggiran. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed-methods* guna mengukur tingkat penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) wajib pajak terhadap aplikasi SIGNAL secara lebih luas dan terukur di tingkat provinsi.

Novelty penelitian ini terletak pada pengembangan perspektif yang menghubungkan pemahaman prosedural wajib pajak, kualitas pelayanan publik, literasi digital, dan pemanfaatan kanal pembayaran elektronik sebagai satu rangkaian faktor yang memengaruhi kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan optimalisasi penerimaan daerah. Berbeda dari penelitian yang umumnya menganalisis kepatuhan pajak melalui faktor ekonomi, kesadaran wajib pajak, atau kualitas pelayanan secara parsial, penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpahaman terhadap prosedur administratif dan keterbatasan literasi digital dapat menjadi mekanisme penghubung yang memperkuat terjadinya ketidaklengkapan dokumen, keterlambatan pembayaran, rendahnya pemanfaatan E-Samsat dan SIGNAL, serta munculnya tunggakan pajak. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemetaan hubungan antara kompleksitas prosedur-pemahaman wajib pajak-akses digital-kualitas pelayanan-kepatuhan-penerimaan daerah dalam konteks pelayanan Samsat Kota Jambi. Kerangka tersebut memberikan implikasi kebijakan bahwa peningkatan penerimaan PKB tidak cukup ditempuh melalui penegakan sanksi, tetapi perlu diarahkan pada penyederhanaan prosedur,

penguatan komunikasi edukatif, peningkatan literasi digital, dan desain layanan elektronik yang lebih inklusif sesuai karakteristik pengguna.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Program Studi D3 Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, dosen pembimbing akhir, serta pimpinan dan seluruh staf pegawai UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi yang telah memberikan bimbingan, izin lokasi, fasilitas data, dan pendampingan selama kegiatan magang serta penyusunan laporan ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Fibrianti, A., & Prabowo, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT. *Jurnal Pendidikan Amarta*, 2(1), 45–52.
- Harahap, R. A., & Nasution, M. S. (2022). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIGNAL Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 115–126.
- Jusriadi, A., Thalib, H., & Arsyad, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dalam Perspektif Hukum. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(4), 815–827.
- Kasim, A. (2018). *Reformasi Administrasi Negara Sebagai Prasyarat Upaya Peningkatan Daya Saing Nasional* [Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap]. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.
- Kusuma, D., & Rahayu, S. (2021). Hambatan Komunikasi Visual dan Digital Divide pada Pelayanan Administrasi Perpajakan Daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Otonomi Daerah*, 9(1), 33–44.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Revisi 2018). Andi Offset.
- Mardiasmo. (2023). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Andi Offset.
- Nengsih, R., Hidayat, T., & Fitriani, L. (2025). *Ilmu Perpajakan*. Eureka Media Aksara.
- Peraturan Gubernur Jambi Nomor 2 Tahun 2025 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat. (2025). Berita Daerah Provinsi Jambi Tahun 2025 Nomor 2.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2024 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2024. (2024). Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 458.
- Pratama, I. G., & Sari, N. L. (2024). Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Menggunakan Dimensi CARTER dan Parasuraman pada SAMSAT Utama. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 201–214.
- Purnamawati, E. (2021). Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(1), 45–58.
- Rahman, A., & Kurniawan, H. (2020). Model Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak Daerah Berbasis Transparansi dan Kemudahan Aksesibilitas. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 289–302.
- Sihotang, N. S. (2026). *Analisis Permasalahan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Akibat Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Prosedur Pembayaran pada UPTD PPD SAMSAT Kota Jambi* [Laporan Tugas Akhir, Universitas Jambi].
- Sitorus, B., Sitorus, A. S., Harsono, T. I., & Sitorus, C. N. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Dan Kebijakan Perlindungan



- Kecelakaan Jalan. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 9(1), 60–70.
- Solikhah, N., & Suryarini, T. (2024). Relevansi Teori Daya Pikul dan Asas Daya Beli dalam Optimasi Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Kajian Keuangan Negara*, 6(1), 77–89.
- Suryana. (2018). Pelayanan Publik: Kewajiban dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 12(1), 34–42.
- Tappi, V. P. (2017). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Papua. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 74–84.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. (2022). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4.