

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan e-Samsat dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Jambi. e-Samsat merupakan layanan digital yang dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB secara online yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari petugas e-Samsat, Kasubag data dan Informasi Pendapatan Daerah, dan wajib pajak. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Samsat telah memudahkan masyarakat dalam membayar PKB, meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya, seperti kesadaran masyarakat yang masih rendah, infrastruktur teknologi yang belum memadai, dan literasi digital masyarakat. Meskipun demikian, penerapan e-Samsat telah berhasil meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah dari PKB. Studi ini merekomendasikan untuk meningkatkan kampanye kesadaran masyarakat dan memperkuat infrastruktur teknologi untuk mengoptimalkan penggunaan e-Samsat di Kota Jambi.

Kata kunci: Evaluasi, Pajak Kendaraan Bermotor, e-Samsat, Kota Jambi

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of e-Samsat services in collecting Motor Vehicle Tax (PKB) in Jambi City. e-Samsat is a digital service designed to facilitate taxpayers in making PKB payments online which is expected to improve efficiency, transparency, and taxpayer compliance. This research uses descriptive qualitative methods, with data collected through interviews, observation, and documentation. The informants of this research consisted of e-Samsat officers, taxpayers, and local tax officers. The research findings show that e-Samsat services have made it easier for people to pay PKB, although there are still some challenges in its implementation, such as low public awareness, inadequate technological infrastructure, and people's digital literacy. Nonetheless, the implementation of e-Samsat has succeeded in improving taxpayer compliance and contributed to an increase in local revenue from PKB. This study recommends increasing public awareness campaigns and strengthening technological infrastructure to optimize the use of e-Samsat in Jambi City.

Keywords: Evaluation, Motor Vehicle Tax, e-Samsat, Jambi City.