

**EFEKTIVITAS PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
MELALUI LAYANAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT LAMPUNG
(E-SALAM) DI WILAYAH KANTOR BERSAMA SAMSAT METRO**

(Laporan Akhir)



Oleh
Nurul Aulia Dewi
2001051063

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN MELALUI LAYANAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT LAMPUNG (E-SALAM) DI WILAYAH KANTOR BERSAMA SAMSAT METRO

Oleh

Nurul Aulia Dewi

Salah satu jenis pajak yang berpotensi meningkat sejalan dengan perubahan teknologi dan standar kebutuhan pokok adalah pajak kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (BAPENDA), memberikan kemudahan kepada masyarakat Lampung dalam membayar pajak kendaraan seperti aplikasi e-SALAM akan memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Wajib Pajak yang ingin mengetahui data kendaraan bermotor dan informasi pajak terutang kini dapat diakses melalui aplikasi bernama e-SALAM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui rasio efektivitas dari realisasi penerimaan pajak kendaraan secara langsung dan melalui layanan aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro selama tahun 2022. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa: secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro dilaksanakan belum cukup maksimal. Dikarenakan masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak dengan menggunakan aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai aplikasi E-SALAM.

Kata Kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, E-SALAM

**EFEKTIVITAS PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
MELALUI LAYANAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT LAMPUNG
(E-SALAM) DI WILAYAH KANTOR BERSAMA SAMSAT METRO**

Oleh:

Nurul Aulia Dewi

Laporan Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA (A.Md.) PERPAJAKAN**

Pada

**Program Studi Diploma III Perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Laporan Akhir : **EFEKTIVITAS PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN MELALUI LAYANAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT LAMPUNG (E-SALAM) DI WILAYAH KANTOR BERSAMA SAMSAT METRO**

Nama Mahasiswa : **Nurul Aulia Dewi**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001051063**

Program Studi : **D III Perpajakan**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Menyetujui,
Pembimbing

Mengetahui,
Ketua Program Studi

fahr
Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.
NIP. 19740922 200003 2002

fahr
Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.
NIP. 19740922 200003 2002

HALAMAN PENGESAHAN

Ketua Penguji : Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.

Penguji Utama : Dr. Tri Joko Prasetyo, S.E., M.Si.

Sekretaris Penguji : Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak.

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung



Prof. Dr. Nazrobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1003

Tanggal Lulus Ujian : 24 Mei 2023

fat
.....
[Signature]
.....
[Signature]
.....



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

“Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro”.

Adalah hasil karya sendiri.

Dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat yang saya akui seolah sebagai pernyataan saya sendiri. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila saya melakukan hal tersebut, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang telah saya ajukan.

Bandar Lampung, 25 Maret 2023



Menyatakan,

Nurul Aulia Dewi

NPM. 2001051063

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Nurul Aulia Dewi yang dilahirkan di Metro pada tanggal 15 Januari 2001. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Wasim dan Ibu Sri Padminingsih.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Ikhlas Purwodadi, Lulus pada tahun 2006.
2. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 11 Metro Pusat, Lulus pada tahun 2013.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 4 Metro, Lulus pada tahun 2016.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Metro, Lulus pada tahun 2019.
5. Pada tahun 2020 tercatat sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi DIII Perpajakan Universitas Lampung melalui jalur Vokasi. Pada tahun 2023 penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Bersama SAMSAT Metro yang berlokasi di Jl. KH. Arsyad No. 2, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung.

MOTTO

“Jangan takut berjalan lambat, takutlah jika hanya diam di tempat.”

- *Pepatah Tiongkok*

“Ingatlah, sesungguhnya kepunyaan Allah apa yang ada di langit dan di bumi.”

(Q.S Yunus: 55)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar tepat pada waktunya. Dengan ini saya persembahkan rasa terimakasih saya kepada:

1. Terima kasih kepada almamater tercinta Universitas Lampung.
2. Kedua orangtua tercinta yaitu **Wasim** (Ayah) dan **Sri Padminingsih** (Ibu) serta **Fajar Aji Ramadhani** (Kakak) dan seluruh keluarga, yang telah memberikan dukungan dan doa serta selalu memberi nasihat dan semangat agar saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
3. Untuk **Ibu Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.** terima kasih atas saran-saran, bimbingan, kesempatan serta nasihatnya selama ini.
4. Kepada Bapak/Ibu Dosen Akuntansi dan Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, terimakasih untuk ilmu pembelajaran yang diberikan selama kuliah.
5. Kepada Bapak/Ibu dan seluruh pegawai Kantor Bersama SAMSAT Metro yang telah mengijinkan dan menerima saya dengan baik untuk PKL serta pengalaman yang sudah diberikan selama PKL.
6. Teman-teman DIII Perpajakan angkatan 2020 dan untuk teman-teman yang selalu ada di waktu kapanpun, terimakasih atas inspirasi dan kenangan bersama kalian.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN MELALUI LAYANAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT LAMPUNG (E-SALAM) DI WILAYAH KANTOR BERSAMA SAMSAT METRO”**. Penulisan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, atas segala Nikmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tulisan ini tepat pada waktu yang telah direncanakan,
2. Nabi Muhammad beserta para sahabat, yang menjadi suri tauladan dalam menjalani kehidupan,
3. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu, atas segala hal yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih atas motivasi, kasih sayang, doa, dan dukungan selama ini untuk keberhasilan penulis.
4. Kakak, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan semangat tanpa henti.

6. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani D.E.A.IPM. selaku Rektor Universitas Lampung.
7. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
8. Ibu Prof. Dr. Reni Oktavia, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
9. Ibu Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung sekaligus menjadi Pembimbing Utama atas kesediaan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
10. Ibu Dr. Fajar Gustiawaty Dewi, S.E., M.Si. Akt. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, terima kasih atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
12. Bapak Derry Martha Saputra, S.Sos., M.H. selaku Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah III Metro, dan Ibu Yulia Fitriani, S.STP., M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Wilayah Kantor Bersama Samsat Metro.
13. Ibu Agustina, S.Sos. selaku Kasi Penetapan dan Ibu Meilina, S.IP., M.M. selaku Kasi Penerimaan dan Penagihan beserta seluruh pegawai di Kantor Samsat Metro yang telah membantu serta membimbing penulis agar dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dengan lancar.

14. Teman dan sahabat yang selalu mendukung, memberikan waktu, memberikan masukan, dan keceriaan untuk penulis baik yang dekat maupun yang jauh di sana. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan doa serta sangat mendukung dalam penulisan laporan akhir penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikannya karena telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini. tidak lupa penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak sengaja. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan akhir ini sangat diharapkan.

Semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Efektivitas	8
2.2 Definisi Pajak.....	9
2.2.1 Fungsi Pajak.....	10
2.2.2 Asas Pemungutan Pajak	11
2.2.3 Pengelompokan Pajak	12
2.3 Pajak Daerah	13
2.3.1 Jenis-Jenis Pajak Daerah	14
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	16
2.4.1 Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	16
2.4.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.4.3 Dasar Pengenaan Pajak	17
2.4.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	20
2.5 Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM).....	21
BAB III METODE PENULISAN	24
3.1 Desain Laporan Akhir	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1 Jenis Data	24
3.2.2 Sumber Data.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Objek Kerja Praktik.....	26
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	26

3.4.2	Gambaran Umum Instansi.....	26
3.4.3	Visi dan Misi	27
3.4.4	Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro	27
3.5	Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan di Kota Metro.....	29
4.2	Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan PKB	31
4.3	Penerapan E-SALAM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
4.4	Hasil Analisis Rasio Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan.....	33
4.5	Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui E-SALAM	36
4.6	Persyaratan Pembayaran PKB Melalui E-SALAM	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN.....		45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPTD Wilayah III Metro.....	27
Gambar 4.1 Diagram Unit Kendaraan Bermotor di Metro	35
Gambar 4.2 Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui E-SALAM	37
Gambar 4.3 Persyaratan Pembayaran PKB Melalui E-SALAM	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Efektivitas	8
Tabel 4.1 Realisasi Penerimaan PKB Metro Tahun 2022.....	30
Tabel 4.2 Realisasi Penerimaan PKB E-SALAM Metro Tahun 2022.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	45
Lampiran 2 Peraturan Gubernur No. 29 tahun 2022.....	46
Lampiran 3 Tampilan Menu Aplikasi E-SALAM	61
Lampiran 4 Logbook Harian Minggu Ke-1	61
Lampiran 5 Logbook Harian Minggu Ke-2	67
Lampiran 6 Logbook Harian Minggu Ke-3	75
Lampiran 7 Logbook Harian Minggu Ke-4	82
Lampiran 8 Logbook Harian Minggu Ke-5	888
Lampiran 9 Logbook Harian Minggu Ke-6	95
Lampiran 10 Jurnal Aktivitas PKL	101

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara di Indonesia yang merupakan komponen penting dari pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pajak adalah pembayaran wajib yang dilakukan oleh masyarakat kepada negara dan bersifat memaksa untuk kepentingan negara dan masyarakat. Sesuai dengan ketentuan pasal 23 A Undang-undang Dasar tahun 1945 (sebagaimana telah diubah dengan UUD 1945 amandemen IV), yang menyatakan bahwa “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”. Pajak memainkan peran penting, maka dimungkinkan undang-undang untuk menegakkan pemungutan pajak. Karena pajak digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka negara memiliki kewenangan hukum untuk memungut dan memungut pajak dari warga negaranya. Untuk membiayai proyek-proyek pembangunan negara dan nasional, seperti pembangunan infrastruktur, anggaran kesehatan, bantuan sosial dan pendidikan, serta kegiatan produktif lainnya.

Menurut otoritas pemungutannya, pajak dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dikenal dengan sebutan pajak pusat. Pajak ini digunakan

untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan (APBN) sehari-hari. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dikuasai oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten atau kota, dan hasil pajak tersebut disetorkan ke kas daerah sebagai komponen pendapatan daerah guna membayar pengeluaran daerah (APBD).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota wajib memiliki pedoman khusus dalam pemungutan pajak daerah. Tujuan lahirnya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 (UU 1/2022) adalah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola pajak dan retribusi daerah. Hal itu dilakukan dengan maksud untuk meningkatkan potensi secara maksimal dan tetap tepat sasaran sebagai hasil pemungutan pajak daerah. Pendapatan Asli Daerah merupakan salah satu bentuk yang dapat digunakan untuk melaksanakan sumber-sumber pendapatan daerah yang mampu menjamin kelangsungan pembangunan daerah. Badan Pendapatan Daerah atau yang disebut BAPENDA bertugas mengelola pajak dalam skala daerah. BAPENDA diatur dalam dinas pendapatan daerah yang beroperasi di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

Selain pajak yang dipungut di pusat negara, pajak yang dipungut di berbagai tingkat daerah juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan pendapatan negara. Ada berbagai macam pajak daerah, mulai dari yang dipungut

oleh provinsi hingga yang dipungut oleh kabupaten atau kota. Salah satu jenis pajak yang berpotensi meningkat sejalan dengan perubahan teknologi dan standar kebutuhan pokok adalah pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan jumlah kendaraan bermotor yang digunakan di Indonesia setiap tahunnya terus bertambah. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan mobil pribadi untuk beraktivitas daripada transportasi umum seperti bus. Dengan demikian, tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor terus meningkat, dan peningkatan ini disebabkan semakin banyaknya masyarakat yang mampu membeli kendaraan yang mereka inginkan dengan bantuan sistem tukar kredit yang ditawarkan oleh *dealer*. Sejalan dengan itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan efektivitas pemungutan dan pengelolaan pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan pendapatan asli daerah yang kondusif bagi pembangunan daerah.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan, lebih cepat, lebih murah, dan lebih efisien. Efektivitas adalah salah satu tolok ukur keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara hasil aktual dengan hasil yang diharapkan, jika pekerjaan yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang diinginkan meskipun telah dilakukan upaya yang signifikan, kita dapat menyimpulkan bahwa hasilnya tidak efektif.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (BAPENDA), terus berupaya memberikan kemudahan kepada masyarakat Lampung dalam membayar pajak kendaraan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satunya dengan hadirnya fitur pembayaran *online* yang dibuat Bapenda Provinsi Lampung bekerjasama dengan Direktorat Lalu Lintas maupun Jasa Raharja dan Bank Lampung, seperti aplikasi E-SALAM. Dengan kemudahan pembayaran *online*, masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Samsat untuk membayar pajak.

Wilayah administrasi/hukum yang menjadi cakupan layanan E-SALAM dapat diakses oleh seluruh Samsat di wilayah Provinsi Lampung. Ketersediaan samsat elektronik seharusnya memberikan kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sehingga dapat memberikan pemasukan atas pembayaran pajak sehingga meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Lampung yang juga meningkat secara signifikan.

Salah satu kota di Provinsi Lampung yang memiliki kewenangan hukum untuk memungut dan memungut pajak daerah sendiri atas kendaraan bermotor adalah Kota Metro. Sementara provinsi secara keseluruhan bertanggung jawab untuk memungut pajak kendaraan bermotor, setiap kabupaten dan kota di Provinsi Lampung memiliki kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotornya sendiri. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat di Provinsi Lampung dalam membayar pajak kendaraan.

Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) bertanggung jawab atas pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT mengkoordinir upaya Polri, Badan Pendapatan Daerah, PT. (Persero) Asuransi Jasa Raharja, dan Bank Daerah Provinsi untuk memungut pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) memfasilitasi pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada saat penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Wajib Lalu Lintas Jalan. Sumbangan Dana Kecelakaan (SWDKLLJ). Kantor Samsat Metro menerima pembayaran pajak kendaraan baik secara langsung maupun pembayaran *online*. Kota Metro dilihat dari letak geografisnya yang strategis serta penduduknya yang padat, memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar. Akan tetapi, penagihan pajak masih menghadapi berbagai kendala, salah satunya Wajib Pajak belum mengetahui sistem dan prosedur pembayaran pajak secara online atau melalui E-SALAM yang tanpa harus datang ke Kantor Samsat, serta masih minimnya masyarakat yang mempunyai akun di rekening Bank Lampung guna melakukan pembayaran samsat elektronik ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, masalah utama yang dapat dirumuskan yaitu “Bagaimana rasio efektivitas dari realisasi penerimaan pajak kendaraan secara langsung dan melalui layanan aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro selama tahun 2022?”

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui rasio efektivitas dari realisasi penerimaan pajak kendaraan secara langsung dan melalui layanan aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro selama tahun 2022.

1.4 Batasan Masalah

Masalah pada tugas akhir ini dibatasi pada aplikasi E-SALAM yang hanya bisa melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *Mobile Banking (M-Banking)* dari Bank Lampung. Selanjutnya, setelah 3 (tiga) hari pembayaran, Wajib Pajak tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk menukarkan bukti pembayaran dengan *notice* pajak yang baru sebagai tanda pelunasan pembayaran pajak kendaraan.

1.5 Manfaat Penulisan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang terkait dengan topik ini. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi bagi Pemerintah Provinsi Lampung khususnya Badan Pendapatan Daerah untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan layanan aplikasi E-SALAM di Lampung untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Kota Metro.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perpustakaan Universitas Lampung dan sebagai inspirasi untuk penelitian lebih lanjut tentang layanan aplikasi Samsat Elektronik.

c. Manfaat Teoritis

Hal ini dimaksudkan agar pembaca mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang program E-SALAM sebagai hasil dari penelitian ini. Program E-SALAM ini digagas Pemerintah Provinsi Lampung dengan tujuan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat umum melalui layanan aplikasi elektronik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena konsep efektivitas mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil. Sedangkan menurut kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah suatu kegiatan atau program telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat efektivitas dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Tingkat Efektivitas

Persentase (%)	Kriteria
>100	Sangat efektif
100	Efektif
90-99	Cukup efektif
75-89	Kurang efektif
<75	Tidak efektif

Sumber : Mahmudi (2019:141)

2.2 Definisi Pajak

Sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional berasal dari pajak. Pemerintah telah menetapkan perpajakan sebagai komponen strategis bagi kelanjutan perencanaan pembangunan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan memaksimalkan efisiensi penerimaan pajak dalam negeri dari sektor pajak, sehingga mendukung otonomi fiskal sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan.

Pajak adalah pembayaran kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan diwajibkan oleh undang-undang, sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang tentang Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007) yang terus berlaku hingga saat ini. Pembayaran kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan dan diwajibkan oleh undang-undang, dalam arti tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk kepentingan negara guna mewujudkan bagi kemakmuran rakyat sebesar-besarnya.

Definisi atau pengertian pajak menurut prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, sebagaimana dikutip oleh Mardiasmo (2013:1) dalam perpajakan edisi revisi, menyebutkan bahwa: “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut Mardiasmo (2013:1) dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.2.1 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan uang negara yang dapat digunakan untuk mendukung semua pengeluaran, termasuk biaya pembangunan. Pajak memegang peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan negara sehari-hari, terutama dalam pelaksanaan proyek-proyek pembangunan. Menurut Marselina Djayasinga (2015:17), pajak mempunyai 3 (tiga) fungsi ekonomi yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), yaitu pajak dikumpulkan untuk mengumpulkan penerimaan negara/daerah dalam rangka membiayai kegiatan pemerintahan.

2. Fungsi Pengaturan (*Regulator*), yaitu pajak dikenakan untuk mengatur transaksi ekonomi yang terkait dengan objek pajak.
3. Fungsi Distribusi, yaitu ketika pajak dikenakan dalam rangka pemerataan pendapatan antar warga masyarakat.

2.2.2 Asas Pemungutan Pajak

Dalam bukunya Adam Smith "*The Wealth of Nations*", dalam Prakosa (2005:4) berpendapat bahwa dalam hal pemungutan pajak sangat penting untuk berupaya mencapai keadilan objektif. Artinya, asas pemungutan yang mendasarinya bersifat umum dan merata. Asas pemungutan pajak ini diantaranya:

1. *Equality* (asas persamaan), di bawah prinsip kesetaraan ini, tidak dapat diterima jika suatu negara memperlakukan wajib pajaknya dengan cara yang berbeda dari warga negara lainnya. Gagasan ini menekankan fakta bahwa penduduk atau wajib pajak dari setiap negara diharuskan untuk memberikan kontribusi kepada pemerintah sesuai dengan kapasitas masing-masing.
2. *Certainty* (asas kepastian), asas ini secara khusus menekankan pada kepastian hukum tentang hal-hal berkaitan dengan pajak, dengan maksud bahwa setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pemungutan pajak akan dikenakan sanksi hukum sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku untuk situasi tersebut dan tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Asas ini menekankan

pentingnya wajib pajak memiliki pengetahuan yang lengkap dan tidak ambigu mengenai waktu dan batas pembayaran, besarnya pajak terutang, dan cara pembayaran pajaknya.

3. *Convenience* (asas menyenangkan), dalam asas ini, waktu pemungutan pajak harus tepat bagi wajib pajak, yaitu pada saat yang tidak menyulitkan wajib pajak. Hal ini harus diantisipasi agar wajib pajak tidak merasa terbebani dan tidak memprotes besarnya pajak yang dikenakan.
4. *Efficiency/Economy* (asas efisiensi atau ekonomis), asas ini terkait dengan biaya pemungutan pajak, yang idealnya biaya pemungutan pajak harus seminim mungkin. Asas ini berfungsi sebagai standar untuk memastikan bahwa biaya pemungutan pajak tidak pernah melebihi jumlah penerimaan pajak yang dikumpulkan. Hal ini menunjukkan bahwa pemungutan pajak harus dilakukan secara tepat dan akurat agar tujuan pemungutan pajak yang dimaksud dapat terwujud.

2.2.3 Pengelompokan Pajak

Pajak dikelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu pengelompokan menurut golongannya, pengelompokan menurut sifatnya, dan pengelompokan menurut lembaga pemungutnya. Berikut uraian singkatnya:

1. Pengelompokan pajak menurut golongannya:
 - a. Pajak Langsung (*direct tax*), yaitu pajak yang ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak bisa dialihkan kepada pihak lain, contoh: PPh, PBB, PKB.

- b. Pajak Tidak Langsung (*indirect tax*), yaitu pajak yang dapat dibebankan kewajibannya kepada pihak lain, contoh: PPN, Pajak Bea Masuk, Pajak Ekspor.
2. Pengelompokan pajak menurut sifatnya:
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang didasarkan pada subjeknya. Maksudnya adalah pengenaan besaran tarif pajak yang melihat keadaan dari wajib pajak tersebut.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang dasar pengenaannya bersumber pada objeknya (benda) tidak mempertimbangkan siapapun yang memakainya akan dikenakan pajak.
 3. Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya:
 - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan sebagai pembiayaan untuk rumah tangga negara, contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Cukai, Pajak Ekspor, dan lain-lain.
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan sebagai pembiayaan daerah tersebut, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Pajak Restoran, Pajak Hotel dan lain-lain.

2.3 Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dikenakan pada setiap orang atau badan dalam suatu wilayah dan dapat dipungut sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku. Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah (misalnya: provinsi, kabupaten, kota) yang diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasil yang dipungutnya digunakan untuk membiayai pemerintahan daerah dan pengelolaan pembangunan daerah.

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, menjelaskan pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan digunakan untuk keperluan daerah bagi kemakmuran rakyat.

2.3.1 Jenis-jenis Pajak Daerah

Pajak daerah digolongkan sebagai pajak berdasarkan kewenangan pemungut, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dengan kata lain, pemerintah daerah merupakan satu-satunya entitas yang memiliki kemampuan dan kewenangan yang diperlukan untuk memungut pajak daerah. Selanjutnya, pajak daerah ini dapat diklasifikasikan kembali menurut wilayah kekuasaan pihak pemungutnya. Menurut wilayah pemungutannya pajak daerah dibagi menjadi:

1. Pajak Provinsi, pajak provinsi adalah pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat provinsi. Pajak Provinsi yang berlaku di Indonesia sampai saat ini, terdiri dari:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB);
- c. Pajak Alat Berat (PAB);
- d. Penggunaan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
- e. Pengambilan dan/atau Pemanfaatan Air Permukaan (PAP);
- f. Pajak Rokok; dan
- g. Opsi Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB).

2. Pajak Kabupaten/Kota, pajak kabupaten/kota adalah pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota. Pajak kabupaten/kota yang berlaku di Indonesia sampai saat ini, terdiri dari:

- a. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2);
- b. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
- c. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT);
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Air Tanah (PAT);
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB);
- g. Pajak Sarang Burung Walet;
- h. Opsi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); dan
- i. Opsi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor atau sering disebut dengan PKB adalah pajak yang harus dibayar atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2022, “kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya, yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air”.

2.4.1 Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Orang pribadi atau badan yang dikenakan pajak daerah dapat disebut sebagai subjek pajak daerah. Berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor, maka yang disebut Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Ketika seseorang ‘memiliki’ kendaraan bermotor, mereka memiliki hak yang tidak terbatas untuk menggunakannya sesuai keinginan mereka, sedangkan ‘menguasai kendaraan’ mereka memiliki hak untuk menggunakannya sesuai keinginan mereka tanpa benar-benar memilikinya. Subjek pajak akan menjadi Wajib Pajak jika yang bersangkutan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, sebagai wajib pajak daerah. Pemungut atau pun pemotong pajak termasuk dalam pengertian Wajib Pajak ini.

2.4.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak adalah sesuatu yang dapat dijadikan sasaran pengenaan pajak. Karena Pajak atas Kendaraan Bermotor termasuk pajak objektif atau kebendaan, maka yang menjadi objek pajak adalah keadaan benda tersebut. Dengan demikian, yang dimaksud Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terdapat pengecualian dalam Objek PKB menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, yaitu kepemilikan dan/atau penguasaan atas:

- a. Kereta api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. Kendaraan bermotor kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah;
- d. Kendaraan berbasis energi terbarukan; dan kendaraan bermotor lainnya yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Perda).

2.4.3 Dasar Pengenaan Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, dasar pengenaan pajak didasarkan pada pengukuran atau pengakuan suatu nilai tertentu yang

dijadikan dasar pengenaan pajak. Nilai kena pajak harus terukur. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dihitung sebagai berikut:

1. Dasar pengenaan PKB untuk jenis kendaraan di darat adalah hasil perkalian dari:
 - a. Nilai jual kendaraan bermotor; dan
 - b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.
2. Bobot dinyatakan dalam koefisien, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan
 - b. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.
3. Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor:
 - a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah roda, dan berat kendaraan bermotor;
 - b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor, yang dibedakan menurut bahan bakar bensin, diesel, atau jenis bahan bakar lainnya selain bahan bakar berbasis energi terbarukan; dan
 - c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan isi silinder.

4. Dasar pengenaan PKB untuk jenis kendaraan di air hanya berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor.
5. Nilai jual kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor yang ditetapkan pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya.
6. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.
7. Dalam hal harga pasaran umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:
 - a. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
 - b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
 - c. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;
 - d. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
 - e. Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
 - f. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
 - g. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen pemberitahuan impor barang
8. Dasar pengenaan PKB dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan dengan ketentuan:

- a. Untuk kendaraan bermotor baru ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan; dan
- b. Untuk selain kendaraan bermotor baru ditetapkan dengan Peraturan Gubernur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri dengan memperhatikan penyusutan nilai jual kendaraan bermotor dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

2.4.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

1. Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama, ditetapkan paling tinggi 1,2% (satu koma dua persen); dan
 - b. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 6% (enam persen).
2. Khusus untuk daerah yang setingkat dengan daerah provinsi yang tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota otonom, tarif PKB ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor pertama paling tinggi sebesar 2% (dua persen); dan
 - b. Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, dapat ditetapkan secara progresif paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah, ditetapkan paling tinggi 0,5% (nol koma lima persen).
 4. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama.
 5. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

2.5 Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM)

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (Bapenda), terus berupaya memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat Lampung dalam membayar pajak kendaraan. Salah satunya dengan tersedianya fitur pembayaran online yang diluncurkan tim Samsat Lampung melalui tim pelaksana Samsat yang terdiri dari Ditlantas, Bapenda, Jasa Raharja, PT Bank Pembangunan Daerah Lampung, yaitu aplikasi Elektronik Samsat Lampung (E-SALAM).

E-SALAM adalah produk inovasi aplikasi berbasis Android yang mulai diluncurkan pada tahun 2020. E-SALAM digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan secara elektronik, melalui Mobile Banking Bank Lampung atau melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). E-SALAM adalah penemuan yang membuat pekerjaan orang-orang yang sibuk menjadi lebih mudah, berkat kemudahan pembayaran online, orang tidak perlu pergi jauh ke Samsat dalam membayar pajak. Pembayaran PKB melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau melalui *Mobile Banking (M-Banking)* Bank Lampung akan memangkas alur pelayanan di Kantor Samsat. Jika ingin membayar PKB, tidak perlu lagi mengantri, cukup memperlihatkan struk pembayaran dari ATM untuk ditukarkan dengan notice pajak. Wilayah administrasi/hukum yang dicakup oleh layanan e-SALAM tersedia untuk semua Samsat di wilayah Provinsi Lampung.

Berdasarkan surat edaran Nomor : 970/1765/VI.03/01/10/2021 tentang Himbauan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kanal-kanal Pembayaran Samsat Elektronik dan Surat Badan Pendapatan Daerah UPTD Pengelola pendapatan Wilayah III Metro Nomor: 800/196/VI.03/UPTD.II/2021 tentang Himbauan Membayar PKB melalui kanal Pembayaran Samsat Elektronik, maka masyarakat luas dimudahkan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui aplikasi:

1. E-SALAM Versi 2.0
2. E-SIGNAL

Ketersediaan aplikasi E-SALAM ini diharapkan memudahkan masyarakat yang ingin mencari tahu data serta nilai pajak tahunan yang harus Wajib Pajak bayarkan. Sistem ini diharapkan dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan pungli penerimaan pajak, memastikan keakuratan perhitungan pajak, serta memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak.

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Desain Laporan Akhir

Desain penelitian adalah rencana untuk mencapai tujuan penelitian tertentu dan berfungsi sebagai panduan bagi peneliti untuk mengikuti seluruh proses penelitian. Perancangan laporan akhir ini dilakukan dengan menggunakan metodologi analisis deskriptif kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang melibatkan pengumpulan, penyusunan, pemrosesan, dan analisis data numerik untuk menyajikan gambaran umum mengenai suatu keadaan tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data, yaitu sebagai berikut.

- a. Data kualitatif adalah hasil pengamatan yang berbentuk kategori dan bukan bilangan (Sekaran, 2010). Dalam penelitian ini data kualitatifnya berupa hasil observasi terhadap objek penelitian.
- b. Data kuantitatif adalah hasil pengamatan yang di ukur dalam skala numerik/bilangan (Sekaran, 2010). Dalam penelitian ini data

kuantitatifnya berupa nominal realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, dan jumlah unit kendaraan.

3.2.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut.

- a. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian terhadap objek penelitian melalui dokumentasi dan observasi.
- b. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung dengan cara memperoleh dari sumber yang relevan seperti buku, arsip, dan undang-undang. Rekapitulasi penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber informasi yang memungkinkan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan data laporan akhir yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder penulis menggunakan pengumpulan data yaitu observasi langsung. Melalui pengamatan langsung, penulis mengumpulkan data yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti di Kantor Bersama SAMSAT Metro. Observasi ini dilaksanakan sejak tanggal 04 Januari 2023 sampai dengan 10 Februari 2023.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Penulis melaksanakan praktik kerja lapangan yang berlokasi di Kantor Bersama SAMSAT Metro, yang terletak di Jl. K.H. Arsyad No. 2, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung. Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan sejak tanggal 04 Januari 2023 sampai dengan 10 Februari 2023 mulai pukul 07.30-15.30 WIB.

3.4.2 Gambaran Umum Instansi

UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung No. 29 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pendapatan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Kantor UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro membawahi Samsat Kota Metro yang berlokasi di :

- Kantor UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro : Jl. Diponegoro No. 4, Kel. Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro
- Kantor Bersama SAMSAT Metro : Jl. K.H. Arsyad No. 2, Kel. Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro

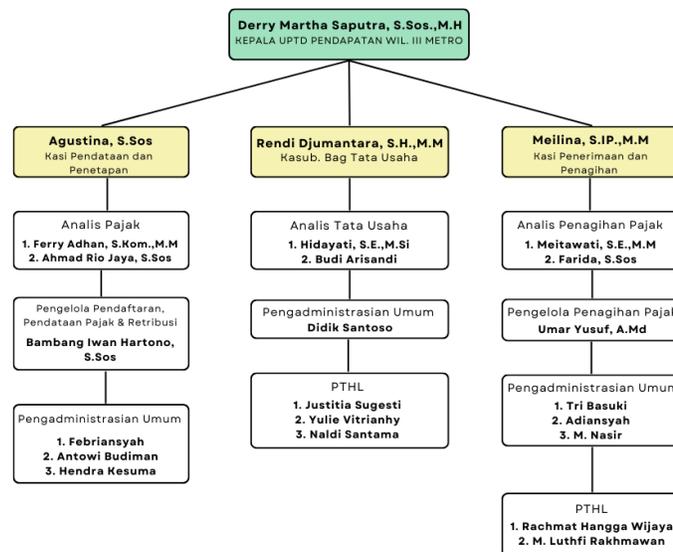
3.4.3 Visi dan Misi

Visi : “Pengelolaan Pendapatan Daerah yang Profesional dan Bertanggung Jawab”

Misi :

- Memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkuantitas maksimum kepada masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang efektif.
- Mengembangkan dan memanfaatkan sumberdaya dan teknologi secara efisien, efektif, serta berkelanjutan dalam pengelolaan pendapatan daerah.
- Melaksanakan koordinasi yang optimal dalam menciptakan sinergitas pengelolaan pendapatan daerah.

3.4.4 Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro



Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPTD Wilayah III Metro

3.5 Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang biasa disebut SAMSAT adalah tempat untuk serangkaian kegiatan pelaksanaan Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dasar hukum pembentukan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas yang diwakili oleh Dirlantas Polda, unit pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Asuransi Kecelakaan (PT. Jasa Raharja), serta Bank Pembangunan Daerah Provinsi (Bank Lampung).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Metro sampai dengan tahun 2022 dapat dikatakan “kurang efektif” dapat di lihat dari penghitungan tingkat efektivitas realisasi penerimaan yang tidak mencapai 50%. Beberapa hal yang menjadi penyebab tidak efektifnya penerimaan pembayaran di Kantor Samsat adalah terkait masalah antrian yang lama. Hal ini dapat mengakibatkan waktu yang lama untuk menyelesaikan proses pembayaran. Kurangnya penerapan sistem online yang efektif dapat menjadi kendala, karena menyebabkan kesulitan bagi pemilik kendaraan yang ingin membayar pajak secara cepat dan efisien. Selain itu, rendahnya partisipasi wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan tepat waktu sehingga masih banyak wajib pajak yang menunggak dalam membayar pajak kendaraan. Pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi E-SALAM hanya dapat digunakan apabila nomor plat kendaraan tidak mati pajak atau menunggak pembayaran, jika terjadi hal seperti ini maka wajib pajak perlu datang langsung ke Kantor Samsat terdekat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan secara langsung. Namun jika wajib pajak tersebut ingin melihat informasi pembayaran nominal pajak terutangnya, maka hal ini bisa dilakukan melalui aplikasi untuk mendapatkan kepastian jumlah nominal pajak terutang kendaraan tersebut.

Pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi E-SALAM dapat dilakukan apabila nomor plat kendaraan tersebut masih memiliki masa berlaku pajak yang kurang dari 30 hari dari masa jatuh tempo dan aplikasi E-SALAM tidak berlaku untuk kendaraan yang dalam status blokir ranmor atau blokir data kepemilikan.

Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi rendahnya pemungutan pajak kendaraan melalui E-SALAM, antara lain:

1. Kurangnya pengetahuan tentang manfaat aplikasi atau lebih memilih metode pembayaran tradisional seperti datang langsung ke kantor Samsat menjadi alasan rendahnya penerimaan pajak melalui aplikasi E-SALAM.
2. Minimnya wajib pajak yang memiliki akun rekening Bank Lampung untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi yang hanya dapat diakses melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau melalui *Mobile Banking* Bank Lampung.
3. Penggunaan aplikasi E-SALAM membutuhkan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil, perangkat seluler yang mendukung versi aplikasi. Jika suatu daerah tidak memiliki infrastruktur teknologi yang berkembang dengan baik, wajib pajak akan kesulitan menggunakan aplikasi tersebut.
4. Jika tidak ada upaya yang cukup untuk mempromosikan dan mendukung penggunaan aplikasi E-SALAM, wajib pajak tidak akan mengetahui kemudahan dan manfaat dari aplikasi tersebut. Promosi yang kurang memadai dan kurangnya edukasi tentang penggunaan aplikasi serta manfaat yang

didapatkan dapat berdampak pada rendahnya penerimaan pajak melalui aplikasi.

5. Apabila terdjadi masalah atau kesulitan dalam registrasi, verifikasi data, atau tata cara pengurusan lainnya saat menggunakan aplikasi, wajib pajak akan mencari alternatif lain atau memilih cara pembayaran yang paling umum dan lebih mudah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mencoba membuat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan atau diperhatikan oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterima di Kantor Bersama Samsat Metro, adapun saran yang akan penulis kemukakan yaitu:

1. Pemerintah dapat mengkampanyekan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor dan pelaksanaan layanan E-SALAM di Kantor Samsat Metro. Kampanye dapat dilakukan melalui media sosial, iklan cetak, dan siaran langsung di stasiun radio dan televisi. Tujuan dari kampanye ini adalah untuk meningkatkan kesadaran tentang kemudahan dan manfaat membayar pajak kendaraan melalui aplikasi.
2. Pemerintah dapat memberikan diskon pajak atau bebas denda pajak atas kendaraan yang menunggak dalam beberapa tahun terakhir dengan persyaratan tertentu.

3. Mengembangkan metode pembayaran yang umum digunakan masyarakat, seperti dompet digital. Hal ini akan memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk memilih metode pembayaran sesuai dengan kebutuhannya, serta mendorong masyarakat untuk membuka rekening Bank Daerah (Bank Lampung).
4. Membuat fungsi notifikasi atau pengingat dengan aplikasi E-SALAM untuk mengingatkan pengguna saat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan mereka. Fitur ini bisa berupa notifikasi *push* atau *email* yang dikirim jauh sebelum batas waktu tempo, agar pengguna tidak melewatkan pembayaran pajaknya.
5. Memberikan layanan pelanggan yang responsif dan mudah diakses melalui aplikasi. Pengguna sebaiknya dapat menghubungi tim *support* jika mengalami masalah atau memiliki pertanyaan seputar pembayaran pajak kendaraan.
6. Pemerintah dapat memberikan insentif dan diskon kepada pengguna yang membayar pajak kendaraan melalui aplikasi E-SALAM. Insentif ini dapat berupa diskon, hadiah, atau program loyalitas. Hal ini akan mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi dan memanfaatkan teknologi tersebut.
7. Mengevaluasi penggunaan aplikasi E-SALAM dari waktu ke waktu. Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan aplikasi dengan mengatasi masalah yang dihadapi dan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Asriati, & Sasmito, C. (2016). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 12 No 2.
- Buku Laporan Tahunan UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah III Metro Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Tahun 2021.
- Dewi, I. Gusti Ayu Mas Rosita, dan Wulandari, Kadek. (2019). Efektivitas E-SAMSAT, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, Vol. IV No. 1, 50-61.
- Djayasinga, M. (2015). *Membedah APBD*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999. Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT).
- jdih.lampungprov.go.id.
- jdih.metrokota.go.id.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmudi. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Edisi Keempat*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Munawir, S. (1985). *Pokok-pokok perpajakan*. Yogyakarta: Liberty.
- Nurmantu, S. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Parera, A. M. W., & Erawati, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, Vol 5, No. 1. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa. Yogyakarta.

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 29 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022.

Prakosa, K. B. (2005). *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia (UII) Press.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.

Uma Sekaran. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

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.

Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021, September 2). Inovasi Layanan Aplikasi E Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, XIV, 120-125.