

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT UNGGULAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Sella Alvisia**

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor khususnya di Provinsi Lampung sangat signifikan setiap tahunnya, hal ini menunjukkan bahwasanya kendaraan bermotor sudah menjadi barang yang wajib dimiliki oleh setiap orang. Seiring dengan bertambahnya kendaraan bermotor, maka jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Lampung juga bertambah, oleh sebab itu pemerintah daerah memfasilitasi lonjakan kendaraan dengan menyediakan Program Samsat Unggulan yang lebih memudahkan masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program Samsat Unggulan dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Bandar Lampung, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan program Samsat Unggulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Campbell yang terdiri dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, efektivitas pelaksanaan program Samsat Unggulan di Kota Bandar Lampung sudah efektif yang ditandai dengan Keberadaan Samsat Unggulan yang memudahkan dan mendekatkan pelayanan bagi wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program Samsat Unggulan memperoleh mutu “B” dengan nilai IKM 77,366 yang artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Samsat Unggulan, sehingga mampu mencapai output yang dituju yaitu target realisasi penerimaan yang telah ditetapkan. Terdapat kendala atau hambatan disebabkan oleh jaringan eror, belum adanya kotak saran, serta belum ada pembayaran pembayaran non tunai.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Samsat Unggulan, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION (PKB) AT THE FLAGSHIP SAMSAT OF BANDAR LAMPUNG CITY**

**By**

**Sella Alvisia**

*The increase in the number of motorized vehicles, especially in Lampung Province, is very significant every year. This shows the motorized vehicles have become items that must be owned by everyone. Along with the increase in motorized vehicles, the number of motor vehicle taxpayers in Lampung also increases, therefore the local government facilitates the surge in vehicles by providing the Samsat Unggulan program, which makes it easier for people to pay motor vehicle taxes. Diese Studies aims to determine the effectiveness of the Samsat Unggulan Program in increasing the realization of motor vehicle tax revenue in Bandar Lampung City, as well as identifying supporting and inhibiting factors in the implementation of the Samsat Unggulan program. Diese Forschung uses Campbell's theory of effectiveness, which consists of program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels, and overall goal achievement. The research method used in the research is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, documentation, and observation. The results of this study indicate that, the effectiveness of the implementation of the Samsat Unggulan Program in Bandar Lampung City is effective which is made by the existence of Samsat Unggulan which facilitate and brings services closer to taxpayers in carrying out Motor Vehicle Tax payments with the level of public satisfaction with the Featured Samsat program obtaining quality "B" with an IKM value of 77,366 which means that the public is satisfied with the Samsat Unggulan service, so as to achieve the intended output, namely the predetermined revenue realization target. There are obstacles of obstacles caused by network errors, no suggestion box, and non-cash payments.*

**Keywords: Effectiveness, Samsat Unggulan, Motor Vehicle Tax**