

**PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN  
SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

**(Laporan Akhir)**

**Oleh**

*Mirza Ristandi*  
**2001051066**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

**PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN  
SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

**Laporan Akhir**

Oleh  
*Mirza Ristandi*

**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  
2024**

# **PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

**Oleh**

**Mirza Ristandi**

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang berpotensi mengalami peningkatan seiring dengan perubahan teknologi dan standar kebutuhan pokok. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung memberikan kemudahan kepada masyarakat Lampung dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yaitu dengan adanya aplikasi e-SALAM yang akan memudahkan masyarakat dalam memberikan informasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Wajib pajak yang ingin mengetahui data dan informasi kendaraan bermotor mengenai kendaraannya dapat melakukannya melalui 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 belum dilaksanakan secara maksimal. Hal ini diakibatkan 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 mengetahuimengenai aplikasi E-SALAM.

**Kata Kunci:** Pajak Kendaraan Bermotor, E-SALAM

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

Nama Mahasiswa : **Mirza Ristandi**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001051066**

Program Studi : **DIII Perpajakan**

Jurusan : **Akuntansi**

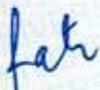
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



## MENYETUJUI

Menyetujui,  
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
DIII Perpajakan

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

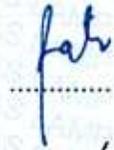
  
Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.  
NIP. 19740922 200003 2002

**LEMBAR PENGESAHAN**

1. Tim Penguji

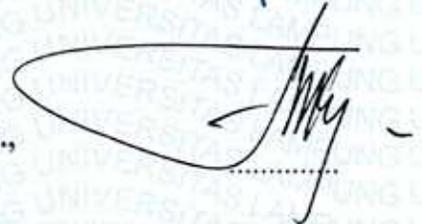
Ketua Penguji

**Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si.**



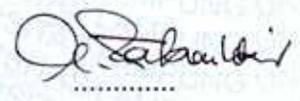
Penguji Utama

**Dr. Mega Metalian, S.E., M.Si.,  
M.S.Ak., Ak., CA.**



Sekretaris Penguji

**Agus Zahron Idris, S.E., M.Si., Ak.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir: **25 April 2024**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul :

### **PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau symbol yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari penulis lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya terbukti melakukan hal tersebut, baik di sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini bila kemudian terbukti saya melakukan tindakan menyalin dan meniru karya tulis orang lain dan mengakuinya sebagai tulisan saya sendiri, saya bersedia untuk di batalkan gelar dan ijazah yang telah di berikan oleh universitas

Bandar Lampung, 6 Agustus 2024



Pernyataan

Mirza Ristandi

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Mirza Ristandi, lahir di Kota Metro, Kecamatan Metro Timur, Provinsi Lampung pada tanggal 15 Juli 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Nursaman dan Ibu Rina Trinanda dan memiliki dua orang kakak bernama Oza Kharis Rustandi dan Rexi Rosandi. Penulis bertempat tinggal di Jalan Teladan, Kecamatan Timur, Kelurahan Iringmulyo, Kota Metro, Provinsi Lampung. Riwayat pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK Pertiwi pada tahun 2008 yang kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Metro Pusat yang diselesaikan pada tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 4 Kota Metro yang diselesaikan pada tahun 2017 dan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 3 Kota Metro yang diselesaikan pada tahun 2020.

Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Diploma III Perpajakan, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Lampung melalui Jalur Seleksi Vokasi dan kemudian penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Metro.

**MOTTO**

**“Apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku”**

***-Umar bin Khattab***

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillah rabbil' alamin

Segala puji bagi Allah SWT, Dzat yang Maha Sempurna  
Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Uswatun Hasanah  
Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Dengan ketulusan hati dan kasih sayang yang besar,  
Aku persembahkan karyaku ini sebagai bentuk cinta dan terimakasihku  
kepada:

### **Kedua Orang Tuaku Tercinta,**

Segala pencapaian ini tidak terlepas dari ridho dan doa yang telah bapak dan ibu panjatkan kepada Allah Swt. Terimakasih atas segala dukungan, pengorbanan, dan kasih sayang yang tidak terhitung. Semoga pencapaianku ini menjadi awal untuk membuat kalian bangga dan bahagia.

### **Keluarga Besar dan Sahabat,**

Terimakasih atas segala dukungan dan doa yang telah diberikan selama proses penyelesaian tugas akhir ini. Semoga semua doa baik dan kebaikan berbalik kepada kalian.

**Almamater Tercinta,**

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT berkat rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul : **PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO**

Merupakan syarat untuk meraih gelar Ahli Madya (Amd.Pjk) di Universitas Lampung. Penulis menyadari dalam penyelesaian Laporan Akhir ini banyak mendapat banyak bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua yang selalu mendukung, menasehati, dan mendoakan segala hal sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D3 Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung sekaligus Selaku Pembimbing Laporan Akhir, atas kesabaran, kerendahan hati, serta bimbingan, masukan, kritik, dan saran dalam proses penyelesaian laporan akhir ini.
4. Dr. Reni Oktavia, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
5. 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.
6. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak SAMSAT Kota Metro karena telah memberikan izin waktu dan tempat kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan (PKL).
7. Kepada saudara- saudari ku yang selalu memberikan semangat.

8. Kepada anak-anak HIMA WAKMAK yang senantiasa memberi semangat tiada henti, kritik dan saran, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Seluruh Teman Teman Diploma III perpajakan yang telah memberikan semangat.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Aurel Dhea Fernand. Terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran maupun bantuan.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga segala kebaikan dapat diterima sebagai pahala dari Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini berjudul " **PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO** merupakan hasil dari upaya dan dedikasi yang telah dilakukan selama proses penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas metode pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Metro, dengan fokus pada perbandingan antara pembayaran langsung di Kantor Samsat Metro dan melalui aplikasi E-SALAM. Melalui analisis yang mendalam, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan sistem perpajakan di Kota Metro. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi selama proses penelitian ini. Saya menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dalam hal konten maupun penyampaian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan sistem pemungutan pajak di Kota Metro dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandar Lampung, 6 Agustus 2024

Mirza Ristandi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	5s
1.5. Manfaat Penulisan.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Efektivitas.....	7
2.2. Definisi Pajak.....	7
2.2.1. Fungsi Pajak.....	8
2.2.2. Asas Pemungutan Pajak.....	8
2.2.3. Pengelompokan Pajak.....	9
2.3. Pajak Daerah.....	10
2.3.1. Jenis-jenis Pajak Daerah.....	11
2.4. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	12
2.4.1. Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.....	12
2.4.2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	12
2.4.3. Dasar Pengenaan Pajak.....	13
2.4.4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.5. Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM).....	16
<b>III. METODE PENULISAN</b> .....	<b>18</b>
3.1. Desain Laporan Akhir.....	18
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	18
3.2.1. Jenis Data.....	18
3.2.2. Sumber Data.....	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4. Objek Kerja Praktik.....	19
3.4.1. Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	19
3.4.2. Gambaran Umum Instansi.....	20
3.4.3. Visi dan Misi.....	20
3.4.4. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah III Metro.....	21
3.5. Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).....	21
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
4.1. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan di Kota Metro.....	23
4.2. Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan PKB.....	25

4.3. Penerapan E-SALAM terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
4.4. Hasil Analisis Rasio Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan .....	25
4.5. Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui E-SALAM.....	29
4.6. Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan di SAMSAT Kota Metro .....	31
4.7. Persyaratan Pembayaran PKB Melalui E-SALAM.....	33
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>35</b>
5.1. Kesimpulan.....	35
5.2. Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
2.1 Tingkat Efektivitas.....	7
4.1 Realisasi Penerimaan PKB Metro Tahun 2022 .....	23
4.2 Realisasi Penerimaan PKB E-SALAM Metro Tahun 2022.....	24

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
3.1 Struktur Organisasi UPTD Wilayah III Metro .....	21
4.1 Diagram Unit Kendaraan Bermotor di Metro.....	27
4.2 Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui E-SALAM.....	30
4.3 Persyaratan Pembayaran PKB melalui E-SALAM.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Peraturan Gubernur No 29 tahun 2022 .....	39
2 Logbook Harian Minggu Ke-1 .....	53
3 Logbook Harian Minggu Ke-2 .....	58
4 Logbook Harian Minggu Ke-3 .....	66
5 Logbook Harian Minggu Ke-4 .....	73
6 Logbook Harian Minggu Ke-5 .....	79
7 Logbook Harian Minggu Ke-6 .....	86
8 Jurnal Aktivitas PKL .....	92

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak adalah pembayaran wajib yang dilakukan oleh masyarakat kepada negara dan bersifat memaksa untuk kepentingan negara dan masyarakat, dan merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara di Indonesia, yang merupakan komponen penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Pasal 23 A Konstitusi 1945 (yang telah diubah oleh Pasal IV Konstitusi 1945), "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang." Pajak digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga undang-undang dapat menegakkan pemungutan pajak. Karena pajak digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka negara memiliki kewenangan hukum untuk memungut dan mengumpulkan pajak dari warganya untuk membiayai proyek-proyek pembangunan negara dan nasional seperti infrastruktur, anggaran kesehatan, bantuan sosial, dan pendidikan, di antara kegiatan-kegiatan produktif lainnya.

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat, yang diwakili oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pajak daerah dikenakan oleh pemerintah daerah provinsi, kabupaten, atau kota, dan disetorkan ke kas daerah sebagai komponen pendapatan daerah untuk membayar pengeluaran daerah (APBD). Sebaliknya, pajak ini digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan (APBN) sehari-hari.

Pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota diharuskan untuk menetapkan pedoman yang jelas untuk pemungutan pajak daerah, sesuai dengan UU No. 1/2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Tujuan dari UU No. 1 Tahun 2022 (UU 1/2022) adalah untuk meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola pajak dan

retribusi daerah, dengan tujuan memaksimalkan potensi dan tetap tepat sasaran sebagai hasil pemungutan pajak daerah. Badan Pendapatan Daerah, atau BAPENDA, bertanggung jawab untuk mengelola pajak daerah. Pendapatan Asli Daerah merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengimplementasikan sumber penerimaan daerah yang mampu menjamin kelangsungan pembangunan daerah BAPENDA diatur dalam dinas pendapatan daerah yang beroperasi di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

Selain pajak yang dikumpulkan di pusat negara, pajak yang dikumpulkan di berbagai tingkat daerah juga berkontribusi secara signifikan terhadap pendapatan negara. Pajak daerah terdiri dari pajak yang dipungut oleh provinsi, kabupaten, dan kota. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang berpotensi mengalami peningkatan seiring dengan perubahan teknologi dan standar kebutuhan pokok karena jumlah kendaraan bermotor di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya.

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 ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, lebih cepat, lebih murah, dan lebih efisien, maka pelayanan publik dapat dikatakan efektif. Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan adalah dengan menilai tingkat efektivitas. Hal ini dapat diukur dengan membandingkan hasil aktual dengan hasil yang diharapkan. Jika usaha yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang diharapkan, maka pekerjaan tersebut tidak efektif.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (BAPENDA), terus berupaya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Bapenda Provinsi Lampung terus berupaya memberikan kemudahan bagi warga Lampung dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Salah satu contohnya adalah aplikasi E-SALAM yang dibuat oleh Bapenda Provinsi Lampung bersama dengan Direksi Lalu Lintas dan Jasa Raharja serta Bank Lampung. Dengan menggunakan fitur ini, masyarakat tidak perlu lagi ke Samsat untuk membayar.

Seluruh samsat di Provinsi Lampung dapat mengakses wilayah administrasi dan wilayah hukum yang tercakup dalam layanan E-SALAM. Ketersediaan samsat elektronik seharusnya dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sehingga dapat memberikan pemasukan bagi pembayaran pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Lampung yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Kota Metro merupakan salah satu kota di Provinsi Lampung yang juga mempunyai kewenangan hukum dalam memungut pajak daerah sendiri atas kendaraan bermotor. 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.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT mengatur upaya Polri, Badan Pendapatan Daerah, PT (Persero) Asuransi Jasa Raharja, dan Bank Daerah Provinsi untuk memungut pajak kendaraan bermotor. Pada saat Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Wajib Lalu Lintas Sumbangan Dana Kecelakaan (SWDKLLJ) diterbitkan, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) memudahkan pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan baik secara online maupun secara langsung di

Kantor Samsat Metro. Kota Metro memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar karena lokasinya yang strategis dan populasinya yang padat. Namun, penagihan pajak masih menghadapi beberapa hambatan. Salah satunya adalah Wajib Pajak belum memahami cara membayar pajak secara online atau melalui E-SALAM tanpa harus pergi ke Kantor Samsat. Selain itu, tidak banyak orang di Lampung yang memiliki akun di Bank Lampung untuk melakukan pembayaran elektronik samsat ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERBANDINGAN ANTARA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA LANGSUNG DENGAN PEMBAYARAN SECARA ONLINE (E-SALAM) DI SAMSAT KOTA METRO”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, berikut adalah beberapa identifikasi masalah dalam penelitian ini :

1. Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang E-SALAM: Banyak wajib pajak belum memahami cara menggunakan aplikasi E-SALAM untuk membayar pajak kendaraan bermotor, yang menyebabkan ketergantungan pada pembayaran langsung di Kantor Samsat.
2. Akses Terbatas ke Bank Lampung: Tidak banyak orang di Lampung yang memiliki akun di Bank Lampung, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk melakukan pembayaran pajak secara elektronik melalui E-SALAM.
3. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan: Ada kebutuhan untuk mengevaluasi dan membandingkan efektivitas dan efisiensi antara metode pembayaran langsung di Kantor Samsat dengan metode pembayaran melalui aplikasi E-SALAM.
4. Potensi Penerimaan Pajak yang Belum Maksimal: Kota Metro memiliki potensi penerimaan pajak yang besar, namun belum dimanfaatkan secara maksimal karena berbagai kendala dalam proses pemungutan pajak.

5. Kendala Teknologi dan Infrastruktur: Ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi di wilayah Kota Metro mungkin belum sepenuhnya mendukung penggunaan aplikasi E-SALAM secara efektif.
6. Pelayanan Publik yang Belum Optimal: Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat dikatakan efektif

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu :

**“Bagaimana rasio efektivitas realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor secara langsung dibandingkan dengan melalui aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Metro selama tahun 2022?”**

### **1.4. 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.

## 1.5. Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis dan pihak lain yang terkait dengan topik ini. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dari temuan penelitian ini:

a. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu Pemerintah Provinsi Lampung, khususnya Badan Pendapatan Daerah, mengevaluasi dan mengoptimalkan layanan aplikasi E-SALAM di Provinsi Lampung. Ini akan membantu meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Kota Metro dan meningkatkan kualitas layanan.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Lampung dan memberikan inspirasi untuk studi lebih lanjut tentang layanan yang ditawarkan oleh Samsat Elektronik.

c. Manfaat Teoritis

Sebagai hasil dari penelitian ini, pembaca diharapkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang program E-SALAM. Program E-SALAM diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung dengan tujuan membuat masyarakat umum lebih mudah membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi elektronik.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Efektivitas

Dalam teori organisasi, konsep efektivitas sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris "effective", yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan sukses. Efektivitas tidak mengatakan berapa banyak uang yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, melainkan hanya mengatakan apakah suatu kegiatan atau program telah mencapai tujuan atau tidak. 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

Perpajakan merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional. Pemerintah telah menetapkan perpajakan sebagai komponen strategis untuk kelanjutan perencanaan pembangunan melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan pajak

dalam negeri dari sektor pajak. Dengan demikian, pemerintah mendukung otonomi fiskal sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007), yang masih berlaku hingga saat ini, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Rochmat Soemitro, SH, definisi pajak adalah: "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  
Hanya negara yang dapat memungut pajak karena iuran tersebut berupa uang, bukan barang.
2. Berdasarkan undang-undang  
Pajak yang dipungut berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaannya
3. Tanpa jasa atau prestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk  
Tidak mungkin untuk menunjukkan bahwa pemerintah berpartisipasi secara individual dalam pembayaran pajak.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu biaya yang menguntungkan masyarakat luas.

### 2.2.1. Fungsi Pajak

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

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), yaitu pajak dikumpulkan untuk mengumpulkan dana negara atau daerah untuk membiayai kegiatan pemerintah.
2. Fungsi Pengaturan (*Regulator*), yaitu pajak mengatur transaksi ekonomi yang terkait dengan objek pajak..
3. Fungsi Distribusi, yaitu pajak yang dikenakan untuk memberikan kesetaraan pendapatan kepada semua orang.

### 2.2.2. Asas Pemungutan Pajak

Dalam buku Adam Smith "The Wealth of Nations", dia menyatakan dalam Prakosa (2005:4) bahwa upaya untuk mencapai keadilan yang objektif sangat penting dalam hal pemungutan pajak. Dengan kata lain, asas pemungutan yang mendasarinya universal. Di antara prinsip pemungutan pajak ini adalah:

1. *Equality* (asas persamaan), Prinsip kesetaraan menyatakan bahwa suatu negara tidak boleh memperlakukan pembayar pajaknya dengan cara yang berbeda dengan warga negaranya yang lain. Konsep ini menggarisbawahi fakta bahwa warga negara atau penduduk dari setiap negara wajib memberikan kontribusi kepada pemerintah sesuai dengan kemampuan masing-masing.
2. *Certainty* (asas kepastian), Asas ini menekankan pada kepastian hukum dalam masalah perpajakan, dengan maksud bahwa setiap

pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur pemungutan pajak akan dikenakan sanksi hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Asas ini menekankan betapa pentingnya bagi pembayar pajak untuk memiliki pengetahuan yang lengkap dan jelas mengenai batas waktu dan pembayaran, jumlah yang harus dibayar, dan cara membayar pajak.

3. *Convenience* (asas menyenangkan), asas ini menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan pada waktu yang nyaman bagi wajib pajak, yaitu pada waktu yang tidak menyulitkan mereka. Hal ini perlu diantisipasi agar wajib pajak tidak merasa terbebani dan tidak menentang besarnya pajak yang mereka bayarkan.
4. *Efficiency/Economy* (asas efisiensi atau ekonomis), asas ini berkaitan dengan biaya pemungutan pajak yang idealnya harus seminimal mungkin. Asas ini menjadi standar untuk memastikan bahwa biaya pemungutan pajak tidak pernah melebihi jumlah penerimaan pajak yang dipungut. Hal ini menunjukkan bahwa pemungutan pajak harus dilakukan secara akurat dan tepat agar tujuan pemungutan pajak dapat tercapai.

### **2.2.3. Pengelompokan Pajak**

Pajak dikelompokkan dibagi menjadi tiga (3) kategori: klasifikasi, sifat, dan lembaga pengumpul. Berikut uraian singkatnya:

1. Pengelompokan pajak menurut golongannya:
  - a. Pajak Langsung (*direct tax*), yaitu pajak yang dibayar langsung oleh wajib pajak dan tidak dapat ditransfer ke pihak lain, seperti PPh, PBB, dan PKB.
  - b. Pajak Tidak Langsung (*indirect tax*), yaitu pajak yang dapat dibebankan kewajibannya kepada pihak lain, seperti PPN, Pajak Bea Masuk, dan Pajak Ekspor.

2. Pengelompokan pajak menurut sifatnya:
  - a. Pajak Subjektif, yaitu merupakan pajak yang didasarkan pada subjeknya. Maksudnya adalah penetapan tarif pajak berdasarkan kondisi wajib pajak.
  - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang dasar pengenaannya bergantung pada benda yang dikenakan pajak, tidak mempertimbangkan siapa yang memakainya.
3. Pengelompokan pajak menurut lembaga pemungutnya:
  - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, seperti 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 untuk membiayai daerah, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan, 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

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak daerah diklasifikasikan sebagai pajak berdasarkan kewenangan pemungutnya. Pajak daerah juga dapat diklasifikasikan kembali berdasarkan wilayah pemungutannya. 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. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLLB).
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 (MLLB);
  - g. Pajak Sarang Burung Walet;
  - h. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB); dan
  - i. Opsen 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**

Subjek pajak daerah adalah orang pribadi atau badan yang dikenakan pajak daerah. Ketika seseorang "memiliki" kendaraan bermotor, maka ia memiliki hak yang tidak terbatas untuk menggunakannya, namun seseorang yang "menguasai" kendaraan bermotor memiliki hak yang tidak terbatas untuk menggunakannya tanpa harus memiliki kendaraan tersebut. Apabila yang bersangkutan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, maka subjek pajak akan menjadi wajib pajak. Pemungut atau pemotong pajak juga termasuk dalam pengertian wajib pajak.

### **2.4.2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek pajak adalah sesuatu yang dapat dijadikan sasaran pengenaan pajak. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak objektif atau pajak kebendaan, maka yang menjadi objek pajak adalah keadaan objeknya. Dengan demikian, objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di provinsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, terdapat pengecualian terhadap Objek PKB, yaitu kepemilikan dan penguasaan:

- 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 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 bermotor di darat diperoleh dengan mengalikan:
  - a. Nilai jual kendaraan bermotor; dan
  - b. Berat yang menunjukkan tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh penggunaan kendaraan bermotor.
2. Bobot dinyatakan dalam koefisien sesuai dengan persyaratan berikut:
  - a. Koefisien satu (satu) menunjukkan bahwa kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor tersebut masih berada di bawah batas toleransi; dan
  - b. Koefisien lebih dari 1 (satu) menunjukkan bahwa kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor melebihi batas toleransi. Bobot dinyatakan dalam koefisien, dengan ketentuan sebagai berikut:
3. Bobot dihitung dengan menggunakan faktor-faktor berikut:

- a. Tekanan gandar, yang berbeda menurut jumlah roda dan berat kendaraan;
  - b. Jenis bahan bakar yang digunakan oleh kendaraan bermotor—misalnya bensin, diesel, atau jenis bahan bakar lain selain bahan bakar berbasis energi terbarukan; dan
  - c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan karakteristik mesin yang berbeda berdasarkan isi silinderBobot dihitung berdasarkan faktor-faktor:
4. Hanya nilai jual kendaraan bermotor yang digunakan sebagai dasar pengenaan PKB untuk jenis kendaraan di air.
  5. Nilai jual kendaraan bermotor dihitung berdasarkan harga pasaran umum kendaraan bermotor pada minggu pertama bulan Desember tahun pajak sebelumnya.
  6. Harga pasaran umum adalah harga rata-rata yang dikumpulkan dari berbagai sumber data yang dapat diandalkan.
  7. Nilai jual suatu kendaraan bermotor dapat dihitung berdasarkan salah satu atau semua dari berikut jika harga pasaran umum kendaraan bermotor tidak diketahui:
    - a. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
    - b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk tujuan pribadi atau umum;
    - c. Harga kendaraan bermotor dengan merek yang sama;
    - d. Harga kendaraan bermotor pada tahun pembuatan yang sama;
    - e. Harga kendaraan bermotor yang ditetapkan oleh pabrikan;
    - f. Harga kendaraan bermotor sejenis; dan
    - g. Harga mobil berdasarkan dokumen impor barang.
  8. Tabel dengan ketentuan menunjukkan dasar pengenaan PKB.
    - a. Kendaraan bermotor baru yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri setelah disetujui oleh Menteri Keuangan; dan

- b. Kendaraan bermotor lain yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri dengan mempertimbangkan penurunan nilai jual dan bobot kendaraan bermotor untuk menunjukkan tingkat kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh penggunaan kendaraan bermotor.

#### **2.4.4. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:

1. Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:
  - a. Tingkat tertinggi dari 1,2%—atau satu koma dua persen—ditetapkan untuk kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor pertama; dan
  - b. Nilai paling tinggi sebesar 6% dapat ditetapkan secara progresif untuk kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya.
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 paling tinggi adalah 0,5% (nol koma lima persen) untuk kendaraan yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, sekolah, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, dan pemerintah daerah.

4. Identitas kendaraan didasarkan pada nama, nomor induk, 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 terus berupaya mempermudah pembayaran pajak kendaraan bagi warga Lampung. Salah satunya adalah fitur pembayaran online yang dibuat oleh tim pelaksana Samsat Lampung, 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 dirilis pada 2020. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan dapat dilakukan secara elektronik melalui Mobile Banking Bank Lampung atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM). E-SALAM adalah penemuan yang memudahkan pekerjaan orang yang sibuk karena kemudahan pembayaran online, sehingga orang tidak perlu pergi jauh ke Samsat untuk membayar PKB. Jika Anda ingin membayar PKB, Anda tidak perlu lagi mengantri; Anda hanya perlu membawa struk pembayaran dari ATM untuk ditukarkan dengan surat peringatan pajak. Layanan e-SALAM tersedia untuk semua Samsat di seluruh Provinsi Lampung. Layanan ini mencakup wilayah administrasi dan hukum.

Berdasarkan surat edaran Nomor 970/1765/VI.03/01/10/2021 tentang Himbauan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kanal Pembayaran Samsat Elektronik dan surat edaran 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, masyarakat umum dapat membayar PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalur:

1. E-SALAM Versi 2.0

2. E-SIGNAL

Diharapkan bahwa sistem ini akan mencegah percaloan, menghilangkan pungli penerimaan pajak, memastikan keakuratan perhitungan pajak, dan memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Aplikasi E-SALAM ini juga akan memudahkan orang yang ingin mengetahui data serta nilai pajak tahunan yang harus mereka bayarkan.

### **III. METODE PENULISAN**

#### **3.1. Desain Laporan Akhir**

Desain penelitian adalah rencana yang dibuat untuk mencapai tujuan penelitian dan berfungsi sebagai garis besar yang akan diikuti peneliti selama proses penelitian. Untuk membuat laporan akhir ini, metodologi analisis deskriptif kuantitatif digunakan. Analisis deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan pengumpulan, penyusunan, pemrosesan, dan analisis data numerik untuk memberikan pemahaman umum tentang situasi tertentu sehingga dapat ditarik kesimpulan.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1. Jenis Data**

Penulis menggunakan dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- a. Data kualitatif adalah merupakan hasil pengamatan yang berbentuk kategori dan bukan bilangan (Sekaran, 2010).
- b. Data kuantitatif merupakan hasil pengamatan yang diukur dalam skala numerik atau bilangan (Sekaran, 2010). Kuantitatifnya terdiri dari jumlah total penerimaan pajak kendaraan bermotor dan jumlah kendaraan per unit. Hasil pengamatan yang diukur dalam skala numerik/bilangan (Sekaran, 2010).

### **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 melalui dokumentasi dan observasi.
- b. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber yang relevan, seperti buku, arsip, dan undang-undang. Rekapitulasi penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah 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

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

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

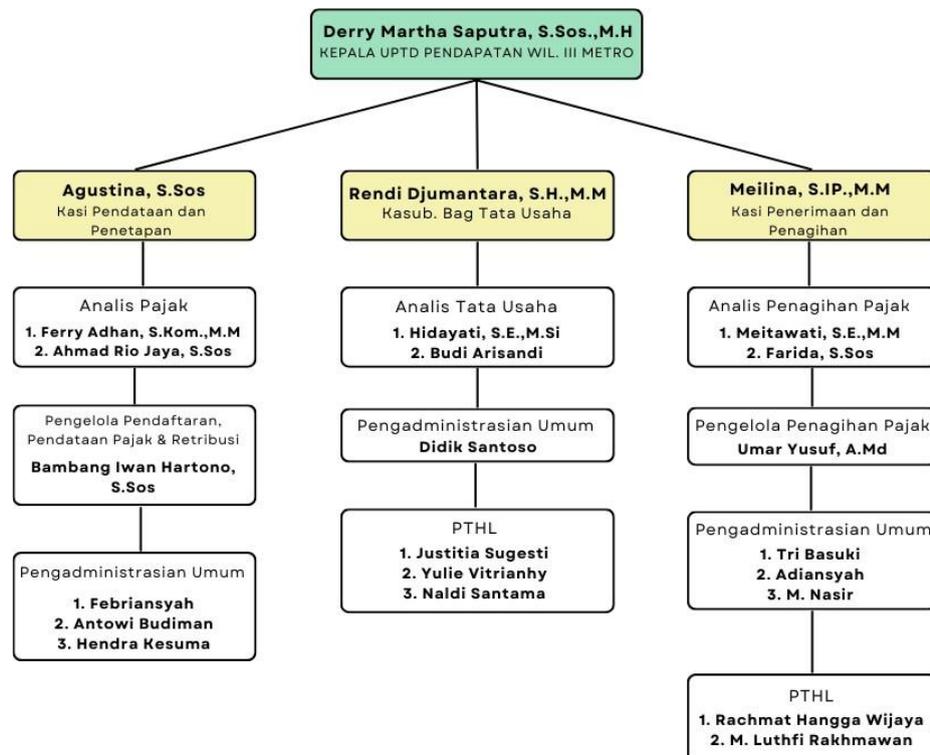
### 3.4.3. Visi dan Misi

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

Misi :

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkuantitas maksimum kepada masyarakat melalui penyediaan sarana dan prasarana yang efektif.
- b. Mengembangkan dan memanfaatkan sumberdaya dan teknologi secara efisien, efektif, serta berkelanjutan dalam pengelolaan pendapatan daerah.
- c. 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 pembentukkan 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).

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Metro, dapat disimpulkan bahwa pembayaran pajak secara langsung di Kantor Samsat Metro lebih efektif dibandingkan dengan metode pembayaran melalui aplikasi E-SALAM. Data menunjukkan bahwa rasio efektivitas pembayaran langsung berkisar antara 2,65% hingga 4,09%, yang menunjukkan hasil yang lebih stabil dan memadai dalam mencapai target penerimaan pajak. Sebaliknya, pembayaran melalui aplikasi E-SALAM memiliki rasio efektivitas yang sangat rendah, antara 0,0000% hingga 0,0210%, menandakan bahwa penggunaan aplikasi ini masih sangat minim. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi rendahnya efektivitas E-SALAM adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada wajib pajak tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, permasalahan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang tidak stabil dan fitur aplikasi yang belum optimal, juga berkontribusi pada rendahnya tingkat pemanfaatan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak melalui E-SALAM, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam hal sosialisasi dan edukasi. Kampanye yang lebih luas tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Selain itu, perbaikan dalam infrastruktur teknologi, termasuk peningkatan akses internet dan pengoptimalan fitur aplikasi, harus menjadi prioritas untuk mendukung penggunaan aplikasi yang lebih luas. Diversifikasi metode pembayaran juga menjadi faktor kunci. Penyediaan berbagai opsi pembayaran yang lebih fleksibel, seperti menjalin kerjasama dengan berbagai bank dan menambahkan opsi pembayaran lainnya, dapat membantu mempermudah proses bagi wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak. Terakhir, penyederhanaan proses pembayaran dan integrasi sistem antara berbagai metode pembayaran dapat mempercepat dan mempermudah pengalaman wajib pajak. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan efektivitas pemungutan pajak secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi E-SALAM menawarkan kemudahan pembayaran online, metode pembayaran langsung di Kantor Samsat Metro saat ini lebih efektif. Langkah-langkah perbaikan yang disarankan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi E-SALAM dan mendorong penerimaan pajak di Kota Metro.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis berusaha membuat beberapa saran yang dapat digunakan oleh semua orang yang terlibat dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterima di Kantor Bersama Samsat Metro:

1. Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi dengan adanya kampanye intensif melalui media sosial, radio, dan televisi tentang manfaat aplikasi E-SALAM. Selenggarakan seminar dan workshop untuk mendidik wajib pajak mengenai penggunaan aplikasi.
2. Adanya perbaikan dan pembaruan pada aplikasi E-SALAM untuk meningkatkan kinerja, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Pastikan aplikasi dapat diakses dengan mudah oleh semua jenis perangkat seluler. Diversifikasi Metode Pembayaran: Perluas metode pembayaran dengan menjalin kerjasama dengan bank lain dan menyediakan opsi pembayaran melalui e-wallet dan minimarket.
3. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap aplikasi E-SALAM dan pemungutan pajak. Selenggarakan survei kepuasan untuk mendapatkan umpan balik dari wajib pajak.
4. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dengan adanya pelatihan kepada petugas Samsat mengenai aplikasi E-SALAM untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam membantu wajib pajak.
5. 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).

## DAFTAR PUSTAKA

- Asriati, dan C Sasmito. 2016. Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan (PKB) dalam Meningkatkan Pendapatan Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Balance Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 12 (2).
- Buku Laporan Tahunan UPTD Pengelolaan Pendapatan Wilayah III Metro Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Tahun 2021. 2021.
- Dewi, I. G. A. M. R., dan Laksmi, K. W.. 2019. Efektivitas E- SAMSAT, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis* 4 (1): 50–61. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>.
- Djayasinga, M. 2015. *Membedah APBD*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erawati, T., dan Parera, A. M. W. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi* 5 (1): 37–48.
- 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).
- Mahmudi. 2019. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Edisi Keempat*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan: Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Munawir, S. 1985. *Pokok-pokok Perpajakan*. Yogyakarta: Liberty.
- Nurmantu, S. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- 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.

Sekaran, U. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. 4th ed. Jakarta: Salemba Empat.

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

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, dan Lubis, E. F. 2021. "Inovasi Layanan Aplikasi E Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau." *Jurnal Niara* 14 (2): 120–25. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5216>.