

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
LAMPUNG**

Laporan Akhir

**Oleh
NABILA CAHYA NINGTYAS
2201051031**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

**ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
LAMPUNG**

Oleh

NABILA CAHYA NINGTYAS

Laporan Akhir

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

Pada

**Program Studi DIII Perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Oleh

NABILA CAHYA NINGTYAS

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan bagian penting dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh Bapenda Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas sistem pemungutan PKB dan BBNKB, baik secara manual maupun digital, guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual masih dominan, khususnya di wilayah yang belum terjangkau layanan digital. Namun, e-Samsat sebagai sistem digital dinilai efektif dalam mempercepat pembayaran, meningkatkan transparansi, dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Kendala utama digitalisasi adalah keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi seperti Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bapenda. Meskipun SOP telah dilaksanakan dengan cukup baik, hambatan teknis dan administratif masih menjadi tantangan. Program seperti pemutihan pajak dan peningkatan pelayanan e-Samsat menunjukkan dampak positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, tercermin dalam tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di berbagai UPT Samsat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, integrasi lintas sistem, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat guna optimalisasi penerimaan PAD dari sektor PKB dan BBNKB.

Kata kunci:

Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sistem Pemungutan Pajak, e-Samsat, Pendapatan Asli Daerah, Bapenda Lampung.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SYSTEMS AND PROCEDURES FOR COLLECTION OF MOTOR VEHICLE TAX AND MOTOR VEHICLE NAME TRANSFER FEES AT THE LAMPUNG PROVINCE REGIONAL REVENUE AGENCY

By

NABILA CAHYA NINGTYAS

Motor Vehicle Tax (PKB) and Motor Vehicle Name Transfer Fee (BBNKB) are important components of Regional Original Revenue (PAD) managed by the Lampung Provincial Revenue Agency (Bapenda). This study aims to analyze the effectiveness of the PKB and BBNKB collection systems, both manual and digital, to improve service efficiency and taxpayer compliance. The research method used is descriptive qualitative with data triangulation through interviews, observations, and literature review. The results indicate that the manual system remains dominant, especially in areas not yet covered by digital services. However, e-Samsat, as a digital system, is considered effective in accelerating payments, increasing transparency, and encouraging taxpayer compliance. The main obstacles to digitalization are limited infrastructure, low public digital literacy, and suboptimal system integration between agencies such as the Police, Jasa Raharja, and Bapenda. Although standard operating procedures (SOP) have been implemented fairly well, technical and administrative barriers remain challenges. Programs such as tax amnesty and improved e-Samsat services have shown a positive impact on taxpayer satisfaction, reflected in high Public Satisfaction Indexes (IKM) across various Samsat Technical Implementation Units (UPTs). This study recommends strengthening digital infrastructure, cross-system integration, and public education and outreach to optimize local revenue (PAD) from the PKB and BBNKB sectors.

Keywords:

Motor Vehicle Tax, Motor Vehicle Transfer Fee, Tax Collection System, e-Samsat, Locally-Owned Revenue, Lampung Bapenda.

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR
PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DAN
BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
LAMPUNG

Nama Mahasiswa : Nabila Cahya Ningtyas

Nomor Pokok Mahasiswa : 2201051031

Program Studi : DIII Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

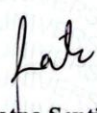
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



**Menyetujui,
Pembimbing**

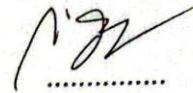
**Mengetahui
Ketua program studi**


Dr. Saring Suhendro, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIP. 19740312 200112 1003


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

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji
Ketua Penguji : Dr. Saring Suhendro, S.E., M.Si., Ak., CA.



Penguji Utama : Dr. Harsono Edwin P, S.E., M.Si.



Sekretaris Penguji : Doni Sagitarian Warganegara, S.E., M.B.A., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 196606211990031003



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 10 Juli 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya mengatakan bahwa laporan akhir dengan judul:

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Adalah hasil karya saya sendiri.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 23 Juli 2025

Yang Memberi Pernyataan



Nabifa Cahya Ningtyas

NPM 2201051031

RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Nabila Cahya Ningtyas dilahirkan di Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara, Provinsi Lampung pada tanggal 03 Oktober 2004. Penulis merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara, dari pasangan Durahim dan Rusdiati.

Penulis memulai Pendidikan sebagai berikut :

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 4 Tanjung Aman, Lampung Utara 2010 – 2016
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Kotabumi, Lampung Utara 2016 – 2019
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kotabumi, Lampung Utara 2019 – 2022

Pada tahun 2022 tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi DIII Perpajakan Universitas Lampung melalui jalur Vokasi (Penerimaan Mahasiswa Program Diploma). Pada tahun 2025 penulis telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Motto

“Mulai dari diri sendiri, mulai dari yang terkecil, mulai dari sekarang.”

(Nala)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah:286)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini dipersembahkan kepada

Kedua orang tua tercinta saya, Ayah Durahim dan Ibu Rusdiati, kakakku Dwi Retno Oktavia dan Pebriani Tri Wulan sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa cinta yang tiada terhingga. Terima kasih atas cinta tanpa batas, doa yang tak henti, serta dukungan yang selalu kebersamai. Semoga keberkahan selalu mengiringi Ayah, Ibu, serta Kakakku.

Terimakasih untuk seluruh keluarga yang selalu mendukung dan memberikan nasehat yang tiada henti.

Terimakasih untuk sahabat dan teman – teman D III Perpajakan 2022 yang telah kebersamai selama perkuliahan 3 tahun ini, semoga kita semua bisa mencapai impian masing – masing.

Tak lupa untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Perpajakan , Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Lampung, terimakasih dan semoga jaya selalu.

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan Akhir ini yang berjudul **“Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung”**, merupakan salah satu persyaratan yang diajukan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak. Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Ratna Septiyanti, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Saring Suhendro, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku dosen pembimbing Laporan Akhir dan Selaku Ketua Penguji.
4. Bapak Dr. Harsono Edwin P, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama.
5. Bapak Doni Sagitarian Warganegara, S.E., M.B.A., Ph.D. selaku Sekertaris Penguji.
6. Bapak Kamadie Sumanda Syafis, S.E., M.Acc., Ak. BKP. CA selaku Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan.
8. Mbak Tina selaku Staff Sekretariat D3 Perpajakan.
9. Kepada seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

10. Cinta pertamaku, Ayahanda Durahim dan pintu surgaku Ibunda Rusdiati. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Perjalanan ini tidak mudah. Ada luka yang tidak terlihat, ada lelah yang tak bisa kusebutkan, dan ada banyak ragu yang nyaris membuatku menyerah. Terima kasih telah menjadi rumah, sandaran saat goyah, dan alasan utamaku menyelesaikan ini sampai akhir. Segala luka, lelah, dan jatuh-bangun ini, akan kuubah menjadi kebanggaan kecil yang layak kuberikan untuk kalian.
11. Kepada kakakku Pebriani tri wulan dan Dwi retno oktavia. Terimakasih atas segala dukungan, nasehat serta motivasi yang berharga yang diberikan. Terimakasih sudah selalu ada didalam suka dan duka penulis. Terimakasih atas segala perhatian dan apresiasi di saat penulis merasa lelah sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai akhir.
12. Kepada kedua adikku Ara dan Putri dan keponakanku terimakasih banyak atas segala hiburan yang selalu diberikan kepada penulis.
13. Teruntuk Desti eliamita, Meliana tri wulandari, Dita selvia, Yunia kartika putri, Alvina aulia, dan Rana atikah terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Untuk semua tawa yang menguatkan, pelukan yang menenangkan, dan kata-kata sederhana yang selalu datang di waktu yang paling aku butuhkan. Kalian hadir bukan hanya sebagai teman, tapi sebagai tempatku berbagi lelah, tempatku jatuh tanpa takut dihakimi, dan tempatku belajar bahwa kebersamaan adalah energi yang paling kuat dalam menghadapi semua keraguan. Terima kasih telah menjadi penyemangat saat aku ingin berhenti, teman diskusi saat aku buntu, dan pengingat bahwa aku tidak sendiri. Tanpa kalian, perjalanan ini pasti terasa jauh lebih berat. Terima kasih sudah hadir, tertawa, menangis, dan bertahan bersamaku.
14. Teruntuk Isfahany Zahra, Untuk sahabatku tersayang, terima kasih telah menjadi tempat pulang saat aku lelah. Kau hadir bukan hanya dengan kata-kata, tapi dengan ketulusan yang tak pernah berubah. Di saat aku ingin menyerah, kaulah yang menarikku untuk tetap bertahan.
15. Teruntuk Nurlita Safitri dan Eca Safitri untuk kesayanganku yang tak pernah lelah memberi semangat, terima kasih atas dukungan kalian yang tulus dan tanpa syarat. Meski jarak memisahkan kita, doa dan perhatian

kalian selalu terasa dekat. Kata-kata kalian menjadi penguat. Terima kasih telah percaya padaku, menyemangati di saat aku sendiri meragukan diri. Persahabatan kita bukan hanya kenangan, tapi kekuatan yang membantuku menyelesaikan langkah ini..

16. Teruntuk Teletubitiess dan Teman-teman SMA ku. Terimakasih sudah memberikan dukungan, tawa, cerita dan cinta yang tiada henti kepada penulis.
17. Kepada seluruh pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, terutama kasubag dan pegawai bagian pengendalian pajak yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama proses kegiatan PKL.
18. Teman-teman Diploma III Perpajakan 2022, yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga saat ini.
19. Almamater tercinta yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi D3 Perpajakan Universitas Lampung.
20. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat diberikan balasan yang melimpah dari Allah SWT.
21. Kepada diriku sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah, bahkan ketika dunia seolah menutup semua jalan. Aku tahu, perjalanan ini tidak mudah. Ada malam-malam yang dilalui dengan air mata, hari-hari yang diwarnai kelelahan, dan momen-momen sunyi yang penuh luka dalam diam. Namun, meski semua itu hadir, aku tetap melangkah. Aku pernah jatuh, berkali-kali merasa ingin berhenti, tapi aku bangkit bukan karena aku kuat, tapi karena aku tahu, menyerah bukan pilihan. Tugas Akhir ini mungkin tidak sempurna. Tapi ia adalah bukti bahwa aku mampu menyelesaikan, meski penuh luka, penuh keraguan, dan penuh tantangan. Aku belajar bahwa keberhasilan bukan hanya soal hasil, tetapi tentang keberanian untuk terus mencoba, meski dunia tidak selalu ramah. kamu hebat bukan karena tidak pernah hancur, tapi karena kamu

selalu bangkit dan memilih untuk melanjutkan. Teruslah melangkah.
karena selama kamu masih mencoba, kamu masih menang.

Bandar Lampung, 23 Juli 2025

Penulis

Nabila Cahya Ningtyas

2201051031

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Teori Keuangan Publik	5
2.1.2 Teori Kepatuhan Pajak	6
2.2 Pendapatan Asli Daerah	6
2.3 Pengertian Pajak Daerah	7
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	9
2.4.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	10
2.4.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.4.3 Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	11

2.5 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	13
2.5.1 Objek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	14
2.5.2 Subjek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	15
2.5.3 Dasar Pengenaan dan Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	15
2.6 Konsep Aplikasi e-Samsat.....	15
2.7 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Objek Kerja Praktik.....	21
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	21
3.4.2 Gambaran Umum Instansi	21
3.4.2.1 Profil Singkat	22
3.4.2.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Provinsi Lampung	22
3.4.2.3 Uraian Tugas	25
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	27
4.1.1 Sistem dan Prosedur Pemungutan PKB dan BBNKB	28
4.1.2 Analisis Kesesuaian Prosedur Pembayaran PKB dan BBNKB dengan Standar Operasional (SOP)	36
4.1.3 Implementasi Dalam Praktik Lapangan.....	39
4.2 Upaya Peningkatan Sistem dan Pelayanan.....	43
BAB V PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Kesesuaian Prosedur Pembayaran PKB dan BBNKB dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	36
Tabel 4.2 Tabel Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Mutu Pelayanan Unit Pelayanan Samsat	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor Badan Pendapatan Daerah	
Provinsi Lampung	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan.	
Daerah Provinsi Lampung.....	24
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Pemungutan Pajak	
Kendaraan Bermotor Manual	28
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Pemungutan Pajak	
Kendaraan Bermotor Online	30
Gambar 4.3 Flowchart Prosedur Pemungutan Bea Balik	
Nama Kendaraan Bermotor Manual	32
Gambar 4.4 Flowchart Prosedur Pemugutan Bea Balik	
Nama Kendaraan Bermotor Online.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Undang-undang Republik Indonesia	
Nomor 1 Tahun 2022	52
Lampiran 2 Surat Peraturan Daerah Provinsi Lampung	
Nomor 4 Tahun 2024	53
Lampiran 3 Surat Peraturan Walikota Bandar Lampung Provinsi Lampung	
Nomor 4 Tahun 2024	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB) merupakan komponen penting dalam sistem perpajakan daerah di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kedua jenis pajak ini merupakan dua komponen penting dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya bagi pemerintah provinsi. Penelitian oleh Pangesti, (2020) menyatakan bahwa PKB dan BBNKB memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD karena didukung basis pajak yang luas dan sistem administrasi yang terdigitalisasi. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung memegang peran penting dalam pengelolaan dan optimalisasi penerimaan dari dua jenis pajak tersebut. Efektivitas sistem dan prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan PKB dan BBNKB menjadi kunci untuk menjamin peningkatan pendapatan daerah serta pelayanan publik yang efisien agar dapat memaksimalkan potensi penerimaan daerah.

Meskipun kontribusinya besar, pengelolaan PKB dan BBNKB di Provinsi Lampung masih menghadapi berbagai permasalahan administratif dan struktural. Permasalahan tersebut mencakup ketidakakuratan data kendaraan, lemahnya pengawasan internal, hingga belum optimalnya pemanfaatan sistem digital. Penelitian oleh Malau et al, (2021) menunjukkan bahwa di Kota Medan, faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dampak dari sistem yang lemah ini sangat luas, mulai dari penurunan penerimaan daerah hingga menurunnya kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Penelitian oleh Siregar,(2023) mengungkapkan bahwa di Samsat Medan Selatan, sanksi pajak, pelayanan fiskus, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara pengetahuan wajib pajak menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan.

Selain itu, permasalahan pelayanan yang masih bersifat manual di beberapa provinsi menyebabkan antrean panjang, waktu proses yang lama, serta ketidakpuasan dari wajib pajak. Hal ini menunjukkan perlunya modernisasi sistem pelayanan melalui digitalisasi. Penelitian oleh Septaviani Wiguna & Hidayat, (2023) di Kantor Samsat Kawalayaan menemukan bahwa penerapan e-Samsat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Salah satu tantangan utama dalam analisis sistem dan prosedur Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung adalah rendahnya integrasi sistem informasi antarinstansi terkait, seperti Samsat, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Meskipun terdapat upaya digitalisasi layanan, implementasi teknologi ini belum merata di seluruh kabupaten/kota, sehingga menimbulkan kesenjangan data. Kondisi ini mengakibatkan ketidaktepatan dalam proses penagihan pajak, kesulitan dalam pelacakan kendaraan yang menunggak pajak, serta hambatan dalam prosedur balik nama kendaraan bermotor. Penelitian oleh (Daulay, 2021) mengungkapkan bahwa ketidakmerataan penerapan teknologi antarkabupaten menyebabkan fragmentasi data pajak kendaraan, berujung pada lemahnya kontrol terhadap objek pajak dan potensi kebocoran pendapatan daerah. Ketidaksinkronan data antarinstansi berpotensi menyebabkan kebocoran penerimaan daerah yang cukup signifikan, mengingat sektor PKB dan BBNKB merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Di sisi lain, tingkat kepatuhan wajib pajak di Provinsi Lampung masih tergolong rendah. Permasalahan ini diperburuk oleh sulitnya akses terhadap layanan pembayaran pajak, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan dan daerah perbatasan. Faktor penyebabnya antara lain adalah jarak geografis yang jauh, keterbatasan infrastruktur digital, dan kurangnya edukasi mengenai pentingnya kontribusi pajak daerah. Prosedur administrasi yang masih berbelit dan lambat juga menambah beban bagi masyarakat sebagai wajib pajak. Walaupun pemerintah daerah telah menginisiasi program pemutihan dan pemberian insentif pajak, efektivitas kebijakan tersebut belum optimal akibat minimnya sosialisasi dan absennya strategi berbasis data dalam menjangkau kelompok sasaran. Penelitian oleh Zuantinaya, M. R, (2020) mengungkapkan bahwa efektivitas kebijakan tersebut masih kurang optimal akibat kurangnya pendekatan berbasis data dan segmentasi wajib pajak yang tepat dalam sosialisasi. Selain itu, minimnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana PKB dan BBNKB memunculkan persepsi negatif dari masyarakat, khususnya terkait pemanfaatan dana tersebut untuk pembangunan infrastruktur transportasi dan peningkatan layanan publik.

Permasalahan dalam sistem dan prosedur PKB dan BBNKB berdampak langsung terhadap kinerja fiskal daerah, khususnya dalam pencapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD), di mana keterlambatan pembayaran, kebocoran data, dan rendahnya kepatuhan wajib pajak menyebabkan penurunan penerimaan. Dalam jangka panjang, kondisi ini menghambat pembangunan infrastruktur transportasi, memperlambat konektivitas antarwilayah, serta menurunkan produktivitas dan daya saing ekonomi Provinsi Lampung secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian mengenai “Analisis Sistem Dan Prosedur Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung” penting untuk dilakukan. Analisis ini dibutuhkan untuk mengetahui kelemahan yang ada dan merumuskan solusi agar penerimaan daerah meningkat dan pelayanan publik menjadi lebih efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis efektivitas sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi instansi pemerintah daerah, khususnya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung. Melalui analisis sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), penelitian ini dapat menjadi alat evaluatif untuk mengidentifikasi berbagai kendala dan ketidakefisienan dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Penelitian oleh Asri Aditya et al,(2021) Prosedur pemungutan PKB dan BBNKB di Jambi masih menghadapi kendala seperti kurangnya koordinasi antarinstansi. Evaluasi prosedur diperlukan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui digitalisasi dan sosialisasi yang lebih insentif. Hasil dari evaluasi ini juga dapat dijadikan dasar bagi instansi dalam merumuskan strategi perbaikan tata kelola perpajakan daerah, baik dari segi prosedur administratif maupun pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung peningkatan akuntabilitas dan transparansi pelayanan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Keuangan Publik

Teori keuangan publik yang dikembangkan oleh Richard A. Musgrave (1959) menggarisbawahi peran pemerintah dalam tiga fungsi utama: alokasi, distribusi, dan stabilisasi. Fungsi alokasi menekankan pentingnya penyediaan barang dan jasa publik yang efisien. Dalam hal pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan, fungsi ini tercermin melalui pengaturan kepemilikan dan peralihan kendaraan yang tidak hanya menghasilkan pendapatan daerah, tetapi juga mengatur eksternalitas negatif seperti kemacetan dan pencemaran udara. Fungsi distribusi berkaitan dengan keadilan sosial dalam penetapan pajak, di mana kebijakan Pemerintah Provinsi Lampung yang menetapkan tarif berdasarkan nilai jual kendaraan mencerminkan penerapan prinsip keadilan fiskal. Penelitian oleh (Beare & Toda, 2023) mengungkapkan bahwa struktur pajak yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan ekonomi secara menyeluruh dengan cara mendistribusikan beban pajak secara proporsional dan menghindari distorsi ekonomi yang berlebihan.

Stabilitas fiskal dapat dicapai melalui sumber pendapatan yang dapat di prediksi, seperti pajak kendaraan bermotor. Penelitian oleh (Berset et al., 2023) mengungkapkan bagaimana pemerintah daerah menanggapi perubahan penerimaan fiskal yang dipengaruhi oleh fluktuasi ekonomi dengan tetap menjaga kelangsungan pembiayaan publik. Dalam konteks daerah seperti Lampung, optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bukan hanya merupakan upaya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi juga menjadi strategi penting dalam memperkuat keuangan daerah agar lebih

tahan terhadap guncangan ekonomi dari luar. Hal ini menjadi semakin krusial mengingat ketergantungan fiskal daerah pada transfer dari pemerintah pusat, sehingga pajak kendaraan menjadi sumber pendapatan yang mandiri dan strategis.

2.1.2 Teori Kepatuhan Pajak

Teori kepatuhan pajak menekankan bahwa perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, tidak hanya aspek ekonomis tetapi juga psikologis, sosial, dan struktural. Pendekatan *slippery slope framework* yang dikembangkan oleh Kirchler, Hoelzl, dan Wahl (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak terbentuk dari dua elemen utama, yaitu kekuasaan otoritas pajak dan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga tersebut. Dalam konteks Pemerintah Provinsi Lampung, penerapan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) melalui e-Samsat merupakan contoh konkret dari penerapan teori tersebut. Sistem digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pajak di tingkat daerah.

Penelitian oleh (Amelia, 2023) menemukan bahwa sistem e-Samsat dan kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. e-Samsat sebagai platform digital telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi biaya administrasi, serta memperkuat keyakinan wajib pajak terhadap sistem. Hal ini mempertegas bahwa penerapan teknologi informasi dalam sistem perpajakan daerah menjadi sarana strategis untuk memperkuat kepatuhan sukarela. Oleh karena itu, penerapan teori kepatuhan pajak dalam desain e-Samsat dapat dikatakan berhasil.

2.2 Pendapatan Asli Daerah

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung mengelola penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), yang merupakan salah satu komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam sistem keuangan daerah di Indonesia.

Pendapatan daerah merupakan salah satu sumber modal utama yang digunakan oleh pemerintah daerah untuk mendukung pembangunan dan proyek-proyek pembangunan di daerah. PAD merupakan hasil dari sejumlah manfaat yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah tanpa campur tangan pemerintah atau organisasi lainnya. PAD ini penting karena memberikan stabilitas keuangan bagi daerah, memungkinkan pengelolaan keuangan daerahnya, dan memenuhi kebutuhan pembangunan serta pelayanan masyarakat.(Mulyani et al., 2021)

2.3 Pengertian Pajak Daerah

Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Mardiasmo, 2023)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, jenis-jenis pajak daerah dibagi menurut kewenangan pemungutnya, yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota antara lain:

1. Pajak Provinsi

Pajak-pajak yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi antara lain meliputi:

- a. Pajak kendaraan bermotor adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
- b. Bea balik nama kendaraan bermotor adalah Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan atau pemasukan ke dalam badan usaha.
- c. Pajak alat berat adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan alat berat.

- d. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor dan alat berat.
- e. Pajak air permukaan adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
- f. Pajak rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh Pemerintah.

2. Pajak Kabupaten/Kota

Pajak – pajak yang menjadi kewenangan kabupaten/kota antara lain meliputi :

- a. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah Pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan / atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan.
- b. Bea perolehan hak atas tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan adalah perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau badan.
- c. Pajak Hotel, Hotel merupakan fasilitas yang menyediakan jasa penginapan atau tempat istirahat beserta layanan terkait lainnya yang dikenakan biaya. Fasilitas ini mencakup motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan, dan jenis serupa, termasuk rumah kos yang memiliki lebih dari 10 (sepuluh) kamar.
- d. Pajak Restoran adalah fasilitas penyediaan layanan Makanan dan/atau Minuman dengan dipungut bayaran. Termasuk usaha makan, kantin , warung bar, dan sejenis yang termasuk jasa boga/katering.
- e. Pajak Hiburan adalah jasa penyediaan atau penyelenggaraan semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, ketangkasan, rekreasi, dan/ atau keramaian untuk dinikmati.
- f. Pajak Reklame Pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya

dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, menganjurkan, mempromosikan, atau menarik perhatian umum terhadap sesuatu.

- g. Pajak Penerangan Jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik. Tenaga listrik adalah tenaga atau energi yang dihasilkan oleh suatu pembangkit tenaga listrik yang didistribusikan untuk bermacam peralatan listrik.
- h. Pajak mineral bukan logam adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan dari sumber alam di dalam dan/atau di permukaan bumi untuk dimanfaatkan.
- i. Pajak Parkir adalah pajak atas penggunaan jasa penyediaan atau penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan dan/atau pelayanan memarkirkan kendaraan untuk ditempatkan di area parkir, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai suatu usaha, termasuk penyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor.
- j. Pajak air dan tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air tanah adalah air yang terdapat di dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.
- k. Pajak sarang burung walet adalah Pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet. Burung Walet adalah satwa yang termasuk marga *collocalta*, yaitu *collocalia fuchliap* hage, *collocalia maxina*, *collocalia esculanta*, dan *collocalia linchi*.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan oleh pemerintah daerah terhadap kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di wilayahnya. Kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berada pada individu yang bersangkutan, kuasa, atau ahli warisnya. Jika wajib pajak adalah suatu badan hukum, maka tanggung jawab pembayaran berada pada pengurus atau kuasa dari badan tersebut (Putri, 2023). Pajak ini termasuk dalam kategori Pajak Daerah dan merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). PKB diterapkan sebagai

kontribusi pemilik kendaraan bermotor dalam pembiayaan pembangunan dan pemeliharaan sarana transportasi serta infrastruktur lainnya yang ada di daerah.

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. Pemerintah Provinsi Lampung menetapkan dan memberlakukan peraturan daerah dan peraturan gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Perda Nomor 4 Tahun 2024, Pergub Nomor 27 Tahun 2023, dan Pergub Nomor 17 Tahun 2024 guna memastikan pelaksanaan pemungutan pajak berjalan sesuai prinsip keadilan, efisiensi, dan transparansi, serta mendorong kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD).

2.4.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan mekanis adalah semua kendaraan roda dan pegangannya yang digunakan di semua jenis jalan, dan dikendalikan oleh peralatan teknis dalam bentuk sepeda motor atau perangkat lain yang beroperasi untuk mengubah sejumlah sumber daya energi menjadi pergerakan mekanis yang relevan.(Ahmad et al., 2021)

Berdasarkan peraturan daerah Lampung nomor 4 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dengan objek rincian pajak pasal 3 yaitu :

1. Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas Kendaraan Bermotor.
2. Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Kendaraan Bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dikecualikan dari Objek PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah 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 pusat; dan
- d. Kendaraan Bermotor berbasis energi terbaru. dari Objek PKB sebagaimana kepemilikan dan/atau.

2.4.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah No 4 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor. Subjek pajak yang mempunyai kendaraan bermotor memiliki hak sepenuhnya atas kepemilikan dan penggunaan atau pemanfaatan kendaraan bermotor tersebut. Sementara itu, subjek pajak yang menguasai kendaraan bermotor hanya dapat memanfaatkan atau menggunakan kendaraan bermotor tersebut tanpa memilikinya secara sah.

2.4.3 Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah No 4 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Penghitungan dasar pengenaan PKB dilakukan terhadap dua jenis kendaraan bermotor yaitu Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat dan Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor menggunakan perkalian 2 (dua) unsur pokok yaitu :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB)

Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum (HPU) kendaraan tersebut. Harga pasaran umum ini ditetapkan berdasarkan harga pasar pada minggu pertama bulan Desember di tahun pajak sebelumnya. 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 yang sama;
- f. harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
- g. harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Import Barang (PIB).

2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor. Bobot dihitung berdasarkan faktor faktor:

- a. tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar sumbu atau as, roda dan berat kendaraan bermotor;
- b. jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan
- c. jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri ciri mesin Kendaraan Bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 (dua) tak 4 (empat) tak, dan isi silinder.

Bobot berdasarkan koefisien yaitu:

- 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.

Berdasarkan PERDA No 4 Tahun 2024 Pasal 6 ayat 1 (satu) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebagai berikut:

- a. untuk kepemilikan dan/ atau penguasaan Kendaraan Bermotor pertama, ditetapkan sebesar 1 % (satu persen);
- b. untuk kepemilikan dan/ atau penguasaan Kendaraan Bermotor progresif kedua, ditetapkan sebesar 1,25% (satu koma dua puluh lima persen);
- c. untuk kepemilikan dan/ atau penguasaan Kendaraan Bermotor progresif ketiga, ditetapkan sebesar 1,5% (satu koma lima persen);
- d. untuk kepemilikan dan/ atau penguasaan Kendaraan Bermotor progresif keempat, ditetapkan sebesar 1,75% (satu koma tujuh puluh lima persen);
- e. untuk kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor progresif kelima dan seterusnya, ditetapkan sebesar 2% (dua persen);
- f. untuk 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 pusat dan pemerintah daerah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen). Dokumen registrasi kendaraan STNK dan BPKB yang dicantumkan secara spesifik dan dokumen pendukung seperti izin operasional dari instansi terkait menjadi dasar pengelompokan kendaraan.

2.5 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor juga merupakan salah satu unsur yang terdapat dalam pajak provinsi sebagaimana disebutkan pada penjelasan jenis pajak daerah. Berdasarkan Perda No 4 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua belah pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar - menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

Pemilik kendaraan bermotor perlu melakukan proses balik nama agar tidak mengalami kesulitan saat memperpanjang STNK dan mengurus dokumen kendaraan lainnya. Proses ini membutuhkan sejumlah biaya, seperti Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), biaya administrasi dan penerbitan STNK, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) baru.

2.5.1 Objek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Berdasarkan peraturan daerah lampung Nomor 4 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dengan objek rincian pajak pasal 9 yaitu:

1. Objek BBNKB adalah penyerahan pertama atas Kendaraan Bermotor.
2. Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Kendaraan Bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Yang dikecualikan dari objek BBNKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah penyerahan 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 internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat; dan
 - d. Kendaraan Bermotor berbasis energi terbarukan.

Termasuk penyerahan Kendaraan Bermotor sebagai Objek BBNKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pemasukan Kendaraan Bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali:

- a. untuk diperdagangkan;
- b. untuk dikeluarkan kembali dari wilayah kepabeanan Indonesia; dan
- c. digunakan untuk pameran, objek penelitian, contoh, dan kegiatan olahraga bertaraf internasional.

Pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b dan huruf c tidak berlaku apabila selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut Kendaraan Bermotor tidak dikeluarkan kembali dari wilayah kepabeanaan Indonesia.

2.5.2 Subjek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung No.4 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Tahun 2024, subjek Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. Sedangkan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan Kendaraan bermotor.

2.5.3 Dasar Pengenaan dan Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan BBNKB adalah nilai jual Kendaraan Bermotor yang ditetapkan oleh keputusan gubernur dengan berpedoman pada ketentuan yang ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan. Berdasarkan PERDA Nomor 4 tahun 2024 pada pasal 12 tarif BBNKB atas penyerahan pertama Kendaraan Bermotor roda 4 (empat) atau lebih, roda 3 (tiga) dan roda 2 (dua) ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

2.6 Konsep Aplikasi e-Samsat

E-Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah sistem elektronik yang dikembangkan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, sistem ini memungkinkan pemilik kendaraan untuk mengurus berbagai hal terkait kendaraan mereka secara online. Sistem ini merupakan bentuk implementasi layanan digital di bidang perpajakan kendaraan bermotor yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam pelayanan. Tercatat bahwa e-Samsat secara signifikan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat dengan menghadirkan sistem yang lebih transparan dan proses yang lebih efisien (Klarisa & Aryani, 2023). Layanan ini di buat sebagai solusi atas berbagai kendala dalam pelayanan manual, seperti antrian panjang, keterlambatan pembayaran, serta praktik pungutan liar. Berkat kerja sama terintegrasi antara Bapenda, Kepolisian, dan

Jasa Raharja, e-Samsat memudahkan masyarakat dalam memeriksa tagihan pajak kendaraan, melakukan pembayaran secara daring, serta mengesahkan STNK elektronik cukup melalui ponsel pintar.

Implementasi e-Samsat oleh Bapenda Lampung dilakukan sejak tahun 2020 melalui berbagai strategi, seperti digitalisasi data kendaraan, pengembangan infrastruktur sistem, pelatihan petugas pelayanan, serta sosialisasi intensif ke masyarakat melalui media daring dan media cetak. Penelitian oleh (Rindiyan & Faisol, 2023) menyatakan bahwa implementasi atas pemanfaatan e-Samsat sangat membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dari mana saja, dan kapan saja. Implementasi e-Samsat memberikan dampak yang sangat besar dalam meningkatkan efisiensi layanan serta mendorong kepatuhan wajib pajak. Salah satu keuntungan utamanya adalah kemudahan dan percepatan dalam proses pembayaran pajak, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

2.7 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Temuan
1.	Kalalo et al., (2020)	Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.	Penelitian Kualitatif	Sistem manual pembayaran PKB dan BBNKB di BAPENDA Sulawesi Utara telah sesuai dengan Perda No. 7 Tahun 2011 Pasal 52. Namun, sistem melalui Samsat belum sepenuhnya sesuai karena belum memakai nota perhitungan. Prosedur tersebut masih memiliki kekurangan dari sisi administrasi. Meskipun begitu, pengendalian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Temuan
				internalnya sudah berjalan sesuai prinsip pengendalian yang berlaku.
2.	Zuantinaya,M. R (2020)	Analisis Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Utara.	Studi deskriptif dengan metode observasi dan praktik kerja lapangan, serta analisis pengendalian internal berdasarkan pedoman ISO 9901:2015 dan COSO.	Sistem pemungutan PKB lima tahunan di SAMSAT Surabaya Utara mengikuti ISO 9001:2015, namun belum berjalan efektif. Alur pembayaran sederhana, tetapi belum optimal bagi wajib pajak. Pengendalian internal lemah akibat penggabungan fungsi loket STNK dan TNKB.
3.	Liliana, (2021)	Evaluasi Pengendalian Intern Atas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) (Studi pada kantor Bersama Samsat Malang Kota.	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif; Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara,observasi dan dokumentasi.	Pengendalian intern di SAMSAT Malang Kota cukup baik dalam pendaftaran dan pendataan. Namun, masyarakat masih kesulitan memahami alur pembayaran karena kurangnya sosialisasi. Standar waktu pelayanan sudah diterapkan, tetapi perlu peningkatan edukasi publik.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Temuan
4.	Juliana nasution, (2022)	Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan.	Deskriptif kuantitatif(studi kasus, pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi di BPPRD di Medan Selatan).	Pelaksanaan pemungutan PKB di Samsat Kota Medan sudah sesuai regulasi dan efektif pada tahap pembayaran. Namun, efisiensi rendah karena wajib pajak harus berpindah antar loket. Diperlukan formulasi baru terkait kewajiban dan persyaratan pembayaran PKB.
5.	Bilqis Azizah (2023).	Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor SAMSAT Kota Padang).	Deskriptif kualitatif.	Sistem dan prosedur pemungutan PKB dan BBNKB sudah sesuai SOP, namun prosesnya dinilai terlalu panjang dan berbelit-belit. Faktor penyebab menurunnya pencapaian adalah pandemi COVID-19.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas sistem dan prosedur pemungutan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta bea balik nama kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Laporan akhir ini disusun berdasarkan hasil observasi penulis selama pelaksanaan penelitian, guna memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan di lapangan. Penelitian ini secara khusus mendeskripsikan secara sistematis dan faktual tentang efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian mencakup dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya. Sumber data primer yang digunakan adalah data hasil wawancara langsung dengan pihak berwenang di Bapenda Provinsi Lampung Tahun 2025. Kepala Sub Bidang Pajak 1 Bapak Syaifulloh Noer, S.IP., M.PA. Data ini dikumpulkan secara langsung melalui proses wawancara sehingga termasuk data primer yang diperoleh dari sumber pertama dan asli terkait objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh peneliti secara langsung dengan mengumpulkan dokumen-dokumen, landasan teori, serta informasi dari penelitian- penelitian pustaka seperti jurnal, artikel dan situs web resmi dinas yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memastikan validasi dan keakuratan data yang dikumpulkan, penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi data. Triangulasi adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan melalui pengumpulan dan analisis data dari berbagai perspektif (Arianto, 2024). Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan mengintegrasikan tiga metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi dan kepustakaan, untuk menganalisis efektivitas sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak berwenang di Bapenda Provinsi Lampung, yaitu Kepala Sub Bidang Pajak 1, Bapak Syaifullah Noer, S.IP., M.PA. Proses ini bertujuan untuk memperoleh data primer yang mendalam mengenai pelaksanaan prosedur pemungutan pajak, kendala yang dihadapi, dan efektivitas sistem yang diterapkan.

2. Observasi

Observasi dilakukan selama periode magang dari tanggal 13 Januari 2025 hingga 28 Februari 2025 di Bapenda Provinsi Lampung. Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan pajak, baik secara manual di loket Samsat maupun melalui system digital e-Samsat, serta interaksi antara petugas dan wajib pajak. Observasi ini menghasilkan data factual tentang alur pelayanan, efisiensi proses, dan kendala praktis seperti antrian panjang atau keterlambatan administrasi.

3. Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari dokumen resmi seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2024, Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2024, serta jurnal, artikel, dan buku referensi yang relevan. Data ini digunakan

untuk membangun landasan teori dan membandingkan temuan lapangan dengan regulasi serta penelitian terdahulu.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Penulis melakukan magang selama 7 minggu mulai dari tanggal 13 Januari 2025 sampai dengan 28 Februari 2025, kegiatan magang ini dilaksanakan di :

Lokasi: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

Alamat: Jl Sultan Hasanudin No.45, Gn. Mas, Kec. Tlk Betung Utara, Kota Bandar Lampung

Waktu kerja: Senin s/d Jumat, pukul 08.00-16.00

3.4.2 Gambaran Umum Instansi

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) provinsi Lampung adalah Lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sebagian urusan pemeritahan di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi daerah serta tugas dekonsentrasi dan pembantuan sesuai kebijakan Gubernur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Bapenda, 2025). Bapenda bertanggung jawab mengelola dan mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD) melalui perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan, serta penetapan standar dan pedoman yang menjadi acuan pelaksanaan tugasnya.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung memiliki tiga fungsi utama. Pertama, perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan, dan penetapan standar atau pedoman di bidang pendapatan daerah untuk mengarahkan pengelolaan pendapatan asli daerah sesuai asas otonomi dan peraturan yang berlaku. Kedua, fungsi pembinaan, pengendalian, pengawasan, dan koordinasi yang memastikan pelaksanaan kebijakan pendapatan berjalan efektif, transparan, dan sesuai ketentuan serta mengharmonisasikan kerja sama antar instansi terkait. Ketiga, fungsi pelayanan administratif yang meliputi pendaftaran wajib pajak, penetapan,

penagihan, pembukuan, pelaporan, dan pelayanan kepada masyarakat guna mendukung kelancaran administrasi dan kepastian hukum bagi wajib pajak (Bapenda, 2025). Ketiga fungsi utama ini secara terpadu menjadikan Bapenda Provinsi Lampung sebagai lembaga yang berperan strategis dalam pengelolaan dan optimalisasi pendapatan daerah, mendukung pembangunan dan pelayanan publik di wilayah Lampung.

3.4.2.1 Profil Singkat

Gambar dibawah ini adalah foto Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung yang bertempat di Jl. Sultan Hasanudin, Gn Mas, Kec. Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung.



Gambar 3.1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

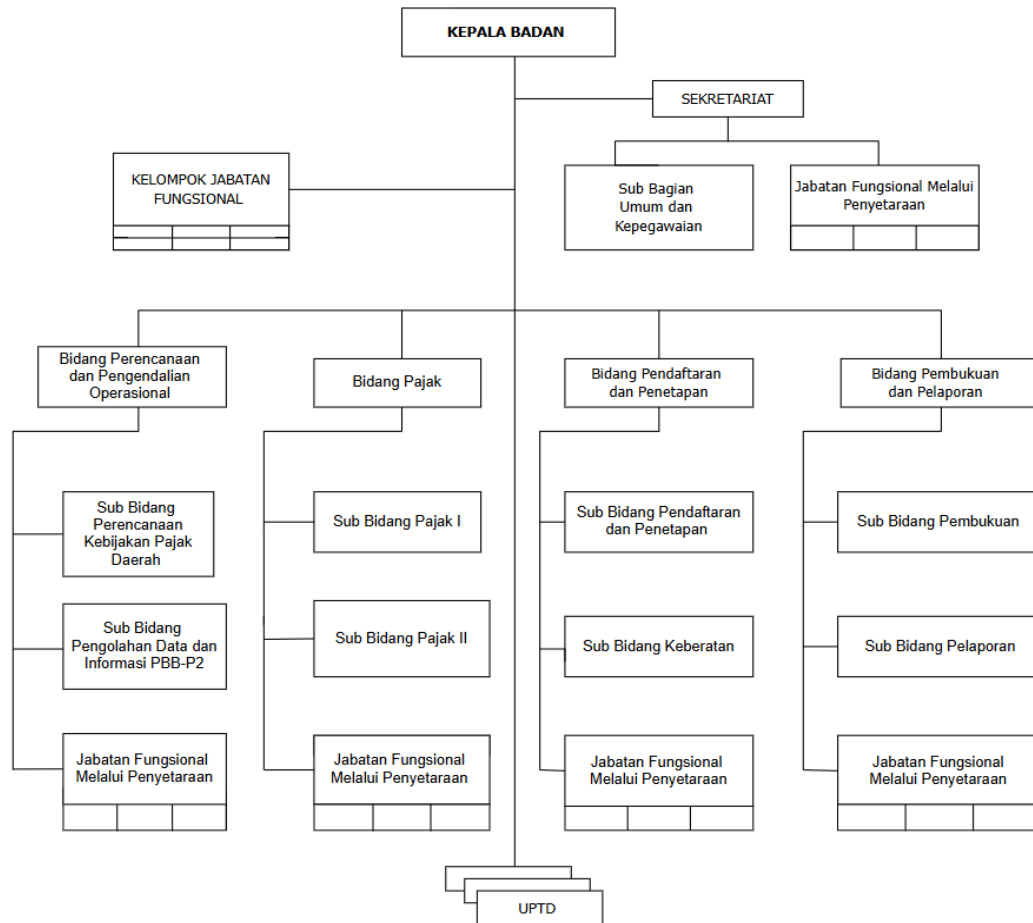
3.4.2.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Provinsi Lampung

Badan pendapatan daerah (BAPENDA) merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang melaksanakan fungsi penunjang bidang keuangan sub pengelolaan pajak daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. Susunan organisasi Badan pendapatan daerah adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Badan
- b. Sekretaris, membawahi:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
2. Kelompok Jabatan Fungsional
- c. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional, membawahi :
 1. Sub Bidang Perencanaan Kebijakan Pajak Daerah;
 2. Sub Bidang Pengolahan Data dan Informasi PBB-P2; dan
 3. Jabatan Fungsional.
- d. Bidang Pajak, membawahi:
 1. Sub Bidang Pajak I;
 2. Sub Bidang Pajak II; dan
 3. Jabatan Fungsional.
- e. Bidang Pendaftaran dan Penetapan, membawahi :
 1. Sub Bidang Pendaftaran dan Penetapan;
 2. Sub Bidang Keberatan; dan
 3. Jabatan Fungsional.
- f. Bidang Pembukuan dan Pelaporan, membawahi:
 1. Sub Bidang Pembukuan;
 2. Sub Bidang Pelaporan; dan
 - Jabatan Fungsional.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional; dan
- h. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi
Lampung**



Sumber: (Peraturan Walikota No. 4 Tahun 2024) diolah.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung memiliki 15 (lima belas) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang bertugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional di bidang pendapatan daerah di tingkat wilayah atau kabupaten/kota.

Berikut ini merupakan pembagian UPTD yang didasarkan pada wilayah masing-masing.

- a. UPTD Pendapatan Wilayah I mencakup Kota Bandar Lampung.

- b. UPTD Pendapatan Wilayah II mencakup Kabupaten Lampung Selatan.
- c. UPTD Pendapatan Wilayah III mencakup Kota Metro.
- d. UPTD Pendapatan Wilayah IV mencakup Kabupaten Lampung Tengah.
- e. UPTD Pendapatan Wilayah V mencakup Kabupaten Lampung Timur.
- f. UPTD Pendapatan Wilayah VI mencakup Kabupaten Lampung Utara.
- g. UPTD Pendapatan Wilayah VII mencakup Kabupaten Pringsewu.
- h. UPTD Pendapatan Wilayah VIII mencakup Kabupaten Pesawaran.
- i. UPTD Pendapatan Wilayah IX mencakup Kabupaten Pesisir Barat.
- j. UPTD Pendapatan Wilayah X mencakup Kabupaten Waykanan.
- k. UPTD Pendapatan Wilayah XI mencakup Kabupaten Tulang Bawang.
- l. UPTD Pendapatan Wilayah XII mencakup Kabupaten Mesuji.
- m. UPTD Pendapatan Wilayah XIV mencakup Kabupaten Tanggamus
- n. UPTD Pendapatan Wilayah XIV mencakup Kabupaten Lampung Barat.
- o. UPTD Pendapatan Wilayah XV mencakup Kabupaten Tulang Bawang Barat.

3.4.2.3 Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2024 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Bandar Lampung. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak. Berikut ini adalah uraian tugas sesuai dengan struktur organisasi Badan Pendapatan Lampung.

1. Kepala Badan mempunyai tugas memimpin, mengoordinasikan dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang pengelolaan Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BAPENDA di bidang kesekretariatan yang meliputi perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja, administrasi keuangan, administrasi barang milik Daerah,

administrasi kepegawaian, administrasi umum, pengadaan dan pemeliharaan barang milik Daerah, penyediaan jasa penunjang urusan pemerintahan Daerah.

3. Bidang Bagian Perencanaan dan Pengendalian Operasional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BAPENDA di bidang perencanaan dan pengendalian operasional meliputi perencanaan dan penyusunan kebijakan teknis perpajakan Daerah, pengolahan data serta pengendalian dan pengawasan operasional Pajak Daerah.
4. Bidang Pajak mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BAPENDA di bidang pengelolaan Pemungutan, Penagihan, Pemeriksaan, intensifikasi dan ekstensifikasi meliputi Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB), Opsen PKB, Opsen BBNKB.
5. Bidang Pendaftaran dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BAPENDA dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran, penetapan, keberatan, pengurangan, keringanan, angsuran, pembatalan, pembebasan, penghapusan, pembetulan, dan restitusi Pajak, serta pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
6. Bidang Pembukuan dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BAPENDA dalam pelaksanaan pembukuan penerimaan, pembukuan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pelaporan realisasi anggaran dan penyusunan piutang Pajak.
7. Kelompok Jabatan Fungsional di lingkungan BAPENDA mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis BAPENDA sesuai dengan kebutuhan berdasarkan keterampilan dan keahlian.
8. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) memiliki tugas untuk menjalankan sebagian fungsi teknis operasional terkait pendapatan daerah pada tingkat wilayah atau kabupaten/kota.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai sistem dan prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur pemungutan PKB dan BBNKB secara formal telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Baik dalam pelayanan manual maupun digital melalui e-Samsat, seluruh tahapan mulai dari pendaftaran, verifikasi, penetapan pajak, hingga penerbitan dokumen telah terlaksana sesuai ketentuan yang berlaku. Modernisasi sistem melalui e-Samsat secara struktural menunjukkan arah yang positif dengan mempermudah akses pelayanan dan mempercepat proses administrasi.

Namun demikian, efektivitas implementasi sistem belum tercapai secara menyeluruh. Di lapangan masih ditemukan berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di wilayah pedesaan, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta minimnya integrasi data antar BAPENDA Kepolisian dan Jasa Raharja. Sebagian tahapan pelayanan, khususnya di bagian verifikasi dan validasi data kendaraan masih bersifat manual, sehingga memperlambat proses meskipun wajib pajak sudah menggunakan layanan digital di tahap awal. Dengan demikian, keberhasilan sistem ini belum merata dan belum optimal secara fungsional.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja sistem pemungutan PKB dan BBNKB, disarankan agar Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung memperkuat integrasi data antara Bapenda, kepolisian, dan lembaga keuangan. Integrasi ini penting untuk memastikan akurasi data kendaraan dan pemiliknya, serta mempercepat proses administrasi. Selain itu, pembaruan data Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) secara berkala juga perlu dilakukan agar perhitungan pajak lebih akurat dan adil bagi wajib pajak.

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga sangat diperlukan. Petugas pajak di setiap UPTD sebaiknya mendapatkan pelatihan berkala mengenai sistem digital dan prosedur terbaru agar dapat menjalankan tugas secara profesional dan sesuai standar. Di sisi lain, sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara pembayaran pajak secara digital juga harus diperkuat, khususnya kepada masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran akibat ketidaktahuan.

Selain itu, perlu dilakukan pengawasan internal terhadap pelaksanaan prosedur di lapangan agar tidak terjadi perbedaan pelayanan antar wilayah. Pemerintah daerah juga disarankan untuk memanfaatkan sistem informasi manajemen secara maksimal, tidak hanya untuk pelayanan, tetapi juga untuk pengambilan keputusan yang berbasis data. Dengan perbaikan menyeluruh pada aspek sistem, prosedur, SDM, dan edukasi publik, diharapkan pemungutan PKB dan BBNKB dapat berjalan lebih optimal serta memberikan kontribusi yang maksimal terhadap Pendapatan Asli Daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>
- Amelia, C. F. (2023). Pengaruh Sistem e-samsat dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kabupaten Lampung Tengah). *HUMAN: Journal of Social Humanities and Science*, 1(1), 79–86.
- Arianto, B. (2024). Triangulasi Metoda Penelitian Kualitatif. In *Borneo Novelty Publishing: Vol. 10.70310/q* (Issue December). <https://doi.org/10.70310/q81zdh33>
- Asri Aditya, R. I., Zulfanetti, Z., & Heriberta, H. (2021). Evaluasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) serta dampaknya terhadap pendapatan asli daerah di Provinsi Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 16(1), 151–166. <https://doi.org/10.22437/jpe.v16i1.11822>
- Azizah, B. (2023). Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi kasus kantor Samsat Kota Padang). <http://scholar.unand.ac.id/204823/>
- Bapenda. (2025). *Profil Bapenda Provinsi Lampung*. <https://bapenda.lampungprov.go.id/konsep/index.php/profil/bapenda-lampung>
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. (2024). *Laporan Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kategori Mutu Pelayanan Unit Pelayanan Samsat Tahun 2024*. Bandar Lampung: Bapenda Provinsi Lampung.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. (2025). *Standar Operasional (SOP) Pelayanan Pajak Daerah*. Bandar Lampung: Bapenda Provinsi Lampung.
- Beare, B. K., & Toda, A. A. (2023). *Optimal taxation and the Domar-Musgrave effect*. 1–48.
- Berset, S., Huber, M., & Schelker, M. (2023). The fiscal response to revenue shocks. *International Tax and Public Finance*, 30(3), 814–848. <https://doi.org/10.1007/s10797-022-09727-z>
- Daulay, I. (2021). Implementasi e-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara. 75.
- Juliana nasution, B. syahriyah lingga. (2022). Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan.
- Kalalo, A. P., Ilat, V., & Afandi, D. (2020). Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan

- Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 139. <https://doi.org/10.32400/gc.15.2.28025.2020>
- Klarisa, & Aryani. (2023). Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Elektronik e-Samsat (Studi e-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung).
- Liliana, N. (2021). Evaluasi pengendalian intern atas sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) (studi pada kantor bersama SAMSAT Malang Kota).
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.414>
- Mulyani, E. S., Sudarman, S., & Astuti, R. F. (2021). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah (Pad) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2001-2020. *Educational Studies: Conference Series*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.30872/escs.v1i2.894>
- Pangesti, N. A. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Bbn-Kb), Dan Pajak Air Permukaan (Pap) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Provinsi Jawa Tengah.
- Putri, A. R. (2023). *Jurnal Kegiatan Pengabdian Mahasiswa (JKPM) Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor*. 1(1), 23–30.
- Rindiyani, R., & Faisol, Moh. (2023). E-Samsat: Sarana Untuk Membantu Dan Memudahkan Wajib Pajak Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *RISTANSI: Riset Akuntansi*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v4i1.1676>
- Septaviani Wiguna, E., & Hidayat, V. S. (2023). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Kawalayaan). *Journal of Accounting, Finance, Taxation, and Auditing (JAFTA)*, 4(2), 70–82. <https://doi.org/10.28932/jafta.v4i2>.
- Siregar, I. S. (2023). Analisis Pengaruh Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Samsat Medan Selatan. Universitas Medan Area.
- Zuantinaya, M.R. (2020). Analisis Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Utara. <https://repository.unair.ac.id/99773/>

