

**STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR  
SAMSAT KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh:**

**NUR FADHILATUR ROHMAH  
17233061/2017**

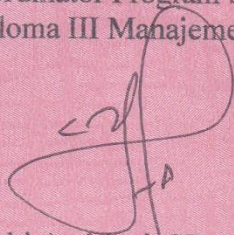
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA PADANG

Nama : Nur Fadhilatur Rohmah  
NIM : 17233061  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak

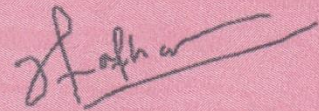


Chichi Andriani, SE, MM.  
NIP.19840107 200912 2 003

Padang, September 2021

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E  
NIP. 199001212015042002

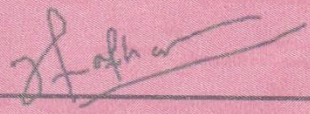
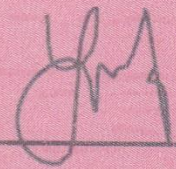
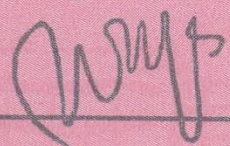
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**STRATEGI DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP (SAMSAT) KOTA PADANG**

**Nama** : Nur Fadhilatur Rohmah  
**NIM/BP** : 17233061/2017  
**Program Studi** : DIII Manajemen Pajak  
**Fakultas** : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program  
Studi Manajemen Pajak Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang**

**Padang, September 2021**

<b>Nama</b>	<b>Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Ketua	: Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E	 _____
2. Anggota	: Yuki Fitria, SE, MM	 _____
3. Anggota	: Whyosi Septrizola, SE, MM	 _____

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Fadhilatur Rohmah  
Thn Masuk/NIM : 2017/17233061  
Tempat/Tgl Lahir : Bojonegoro/08 April 1999  
Program Studi : Manajemen Pajak  
Keahlian : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Komp. Cimpago Putih Blok E No.8 Parupuk Tabing  
Judul Tugas Akhir : Strategi Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 03 Agustus 2020



menyatakan

Nur Fadhilatur Rohmah  
NIM. 17233061

## **ABSTRAK**

**Nur Fadhilatur Rohmah (17233061) : Strategi dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Padang.**

**Dosen Pembimbing : Rita Syofyan, S.Pd, M.Pd.E.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Padang. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggambarkan tentang strategi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang. Teknik pengumpulan data melalui Dokumentasi dan Wawancara. Data dikumpulkan langsung dengan narasumber dari instansi terkait, berupa data target penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2015-2019, data realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2015-2019. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dibuat oleh Kantor SAMSAT sudah berjalan dengan baik walaupun persentase pencapaian masih mengalami naik turun atau fluktuasi.

***Kata Kunci : Strategi, Pembayaran Pajak.***

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Strategi dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor SAMSAT Kota Padang.”** Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Bapak Dr. Idris, M.Si.
2. Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pajak, Ibu Chichi Andriani S.E, M.M.
3. Dosen pembimbing Tugas Akhir, Ibu Rita Syofyan S.Pd, M.Pd.E yang dengan bijaksana dan penuh kesabaran memberikan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Yuki Fitria S.E, MM selaku Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran.
5. Ibu Whyosi Septrizola, S.E, MM selaku Penguji 2 yang telah memberikan masukan dan saran.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Pimpinan dan Pegawai staff Kantor SAMSAT Kota Padang yang telah mempermudah penulis dalam melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat penulis dan Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2017.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini. Mudah-mudahan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, September 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Pajak Secara Umum .....	6
B. Pajak Daerah .....	11
C. Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
D. Strategi .....	14
E. Manajemen Strategi .....	22
F. Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunities dan Threats) .....	26
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Bentuk Penelitian .....	29

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
C. Rancangan Penelitian .....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	36
B. Pembahasan .....	48
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2015-2019.....	2
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Padang .....	44
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Target dan Realisasi Penerimaan PKB Tahun 2015-2019
2. Surat Permohonan Izin Observasi
3. Surat Balasan Observasi
4. Dokumentasi Penulis

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama bagi sebuah Negara yang dibayarkan oleh masyarakat, pajak juga sebagai iuran pemungutan yang dapat dipaksakan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan serta sebagai perwujudan peran serta masyarakat atau wajib pajak untuk secara langsung atau bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional.

Obyek pajak yang dimilikinya dan hasilnya diserahkan kepada pemerintah. Menurut lembaga pemungutan pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Contoh pajak provinsi seperti pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor dipungut oleh pemerintah daerah provinsi.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang sangat berkontribusi dalam penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berupaya agar meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pembayaran PKB. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Dalam pemungutan PKB kantor SAMSAT ini melibatkan

tiga instansi pemerintah yaitu: Badan Pendapatan Daerah (BPD) , Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Tingkat kepatuhan membayar PKB masyarakat Kota Padang sempat menurun pada tahun 2016 yaitu pada target yang ingin dicapai sebanyak RP. 225.493.322.000 namun reasilasi pencapaian hanya sebesar RP. 210.771.908.700. dan mengalami fluktuasi di tahun berikutnya. Berikut ini adalah tabel target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor SAMSAT Kota Padang:

**Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahun 2015-2019:**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2015	224.237.000.000	244.366.919.200	108,97%
2016	225.493.322.000	210.771.908.700	93,47%
2017	258.572.241.000	270.507.814.900	104,61%
2018	282.274.805.000	296.174.615.000	104,92%
2019	298.146.700.000	304.785.566.850	102,22%

*Sumber : SAMSAT Kota Padang (2020)*

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 target yang dibuat sudah terealisasi dengan persentase pencapaian 108,97%, namun pada tahun 2016 target tidak terealisasi dan persentase menurun menjadi 93,47%. Pada tahun 2017 sampai dengan 2019 realisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor selalu melebihi target yang telah ditentukan walaupun persentasenya mengalami fluktuasi atau turun naiknya persentase pencapaian.

Hal ini juga dibuktikan dengan survei data awal yang peneliti lakukan di daerah Kota Padang, di instansi yang menangani pembayaran PKB yaitu

Kantor Bersama SAMSAT Kota Padang, sepertinya harus dilakukan peningkatan strategi untuk meningkatkan pembayaran PKB di kantor SAMSAT Kota Padang. Kota Padang memiliki kenaikan jumlah penduduk yang meningkat setiap tahunnya, demikian juga pengendara kendaraan bermotor yang meningkat setiap tahun. Hal itu dikarenakan banyaknya masyarakat yang memanfaatkan kendaraan bermotor untuk sumber penghasilan seperti: pekerja lepas, ojek online, taksi online, dan bisa dipakai semua kalangan, seperti: mahasiswa, pegawai, dan lain-lain.

Namun pembayaran pajak yang seharusnya dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor di kota Padang belum bayarkan secara maksimal. Hal ini disebabkan banyaknya masyarakat yang berfikir bahwa prosedur pembayaran PKB yang susah, masyarakat malas menunggu antrian, serta adanya kendala dalam hal nama kepemilikan. Hal ini bisa terjadi pada masyarakat yang membeli kendaraan bekas (*second hand*) dimana data pemilik kendaraan masih menggunakan data pemilik pertama. Sehingga ketika akan melakukan pembayaran PKB akan memerlukan identitas pemilik pertama kendaraan tersebut. Oleh karena itu pemerintah juga terus berupaya agar bisa meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk mengetahui Strategi yang dilakukan kantor SAMSAT Kota Padang agar bisa meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan judul penelitian,

yaitu: **“Strategi dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian yang ada di latar belakang masalah, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan, yaitu: Bagaimana strategi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang ?.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka penelitian ini mempunyai tujuan, yaitu: untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Melatih kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian secara ilmiah dan sekaligus menuangkan hasil penelitian tersebut ke dalam bentuk tulisan.
- b. Dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan kepada praktek di lapangan.
- c. Memperluas ilmu pengetahuan peneliti di bidang manajemen pajak.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, untuk mengetahui secara mendalam dan detail tentang strategi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang. Serta untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A. Md) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- b. Bagi akademis, dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi wajib pajak, dapat meningkatkan kesadaran dalam menjalankan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
- d. Bagi dinas terkait, dapat dijadikan masukan mengenai tindakan yang diambil guna mengetahui apa saja strategi untuk meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan seperti berikut :

1. Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sudah mencapai target. Artinya persentase dari tahun ke tahun mengalami naik turun walaupun targetnya terealisasi. Hal ini berkaitan dengan strategi yang telah diterapkan oleh SAMSAT Kota Padang, untuk selanjutnya harus menerapkan strategi dengan baik agar persentase pencapaian selalu optimal.
2. Strategi yang dilakukan oleh SAMSAT Kota Padang agar target yang ditetapkan tercapai secara maksimal yaitu dengan membuat strategi umum seperti: memberikan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, cara pembayaran kepada wajib pajak, perbaikan sistem administrasi perpajakan di Kantor SAMSAT Kota Padang, memberikan pelatihan dan perbaikan SDM kepada pegawai SAMSAT, perbaikan fasilitas kantor SAMSAT, membuat terobosan dan inovasi baru, rumusan kebijakan yang berkualitas, dan pengawasan kepada data wajib pajak yang efektif.

### **B. Saran**

Setelah melakukan penelitian, maka diperlukan beberapa saran yang diberikan kepada SAMSAT Kota Padang. Hal ini dimaksud sebagai bahan masukan dan pertimbangan karena strategi dalam meningkatkan penerimaan pajak

kendaraan bermotor sangat dibutuhkan di masa mendatang agar diperoleh hasil yang optimal. Saran-saran tersebut adalah:

1. Bagi Kantor SAMSAT Kota Padang

- a. Membuat target dengan berbagai pertimbangan agar dalam realisasinya di masa mendatang dapat selalu tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
- b. Dalam meningkatkan strategi melalui pengetahuan serta kesadaran dari wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, pihak SAMSAT Kota Padang harus lebih aktif lagi dalam melaksanakan sosialisasi terhadap wajib pajak dan menyeluruh seperti: memasang spanduk-spanduk di jalan-jalan utama.
- c. Melaksanakan strategi khusus yang telah dibuat sebaik mungkin oleh SAMSAT Kota Padang dengan baik agar semua strategi itu bisa efektif dan berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Padang.
- d. Meningkatkan kejelasan informasi terhadap wajib pajak tentang pengertian dan cara pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Haris, Herdiansyah. 2015. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. Jakarta: Rajawali pers.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003* tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.
- Rahayu, K. (2010). *Perpajakan Indonesia (Konsep dan Aspek Formal)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2004. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, M. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sofjan Assauri. 2016. *Strategic Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsan. 2012. *Perpajakan Indonesia, Edisi 2*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Undang-undang No 28 Tahun 2007* Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia. Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.