Journal of Authentic Research
https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/index

November 2026 Vol. 5, No. 4
e-ISSN: 2828-3724
pp. 8178-8190

Mekanisme Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Mataram

[1]Sakilah, [2] Endar Pituringsih
[1,2] Program Studi Diploma III Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia
*Corresponding Author e-mail: kylla7036@gmail.com

Received: October 2026; Revised: October 2026; Published: November 2026

Abstrak

Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menuntut kesinambungan antara verifikasi dokumen, konfirmasi pembayaran, dan ketertelusuran arsip, tetapi hubungan kedua kegiatan tersebut sering hanya dijelaskan secara terpisah. Penelitian ini bertujuan memetakan tahapan administrasi, mengidentifikasi titik kontrol, dan menjelaskan risiko dokumentasi dalam pelayanan PKB tahunan dan pengelolaan notice di Samsat Mataram. Studi ini menggunakan analisis deskriptif atas satu laporan magang yang mencatat observasi partisipatif pada layanan Samsat Weekend dan kegiatan ruang arsip; tidak dilakukan survei, wawancara terstruktur, atau pengukuran transaksi tambahan. Hasil pemetaan memperlihatkan enam tahapan layanan, dari pengarahan antrean hingga pengesahan STNK, dengan pemeriksaan bukti pembayaran sebagai titik kontrol sebelum penyelesaian dokumen. Pembayaran tunai dan QRIS merupakan dua cara transaksi yang sama-sama memerlukan verifikasi; jenis bukti yang diperiksa tidak teridentifikasi secara terperinci. Notice tahunan dikelompokkan berdasarkan bulan dan tanggal, sedangkan notice kendaraan dinas berdasarkan instansi, dengan pencatatan nomor polisi pada buku kontrol. Gangguan jaringan, kepadatan antrean, volume dokumen, dan keterbacaan nomor polisi menjadi masalah yang dilaporkan. Kontribusi artikel adalah kerangka deskriptif untuk membedakan kontrol transaksi dan indeks arsip serta menunjukkan bukti yang diperlukan untuk menelusuri hubungan antarkedua proses tersebut. Tanpa data transaksi individual dan pengukuran kinerja, studi ini tidak membuktikan efektivitas layanan atau integrasi operasional lintas unit.
Kata kunci: Administrasi Perpajakan; Pajak Kendaraan Bermotor; Pelayanan Publik; Qris; Pengarsipan

Administrative Mechanism for Motor Vehicle Tax Payments at the Mataram Samsat Office

Abstract

Motor vehicle tax administration requires continuity between document verification, payment confirmation, and retrievable records. However, service workflows and archival processes are often examined separately. This study maps administrative stages, identifies control points, and describes documentation risks associated with annual motor vehicle tax services and tax notices at Mataram Samsat. A descriptive document analysis was conducted using a single internship report describing participant observations at the weekend service counter and records office. No new surveys, structured interviews, or transaction measurements were undertaken. The reported service workflow comprises six stages, from queue guidance to vehicle registration endorsement, with checking payment evidence before completion serving as a key control point. Cash and Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) payments provide alternative transaction channels; the report does not specify the exact confirmation artifacts checked for each channel. Annual tax notices were classified by month and date, whereas government vehicle notices were arranged by institution, with vehicle registration numbers entered in control books. Reported obstacles included network delays, queues, document volume, and illegible registration numbers. The article contributes a preliminary descriptive map distinguishing transaction controls from archival indexing and specifying evidence required to assess links between the two processes. As individual transaction tracking and performance measurements were unavailable, neither operational integration nor improvements in service effectiveness or taxpayer compliance can be established.
Keywords: Tax Administration; Motor Vehicle Tax; Public Service; Qris; Records Management

How to Cite: Sakilah, S., & Pituringsih, E. . (2026). Mekanisme Administrasi Pembayaran Dan Pengarsipan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Mataram. *Journal of Authentic Research*, *5*(4), 8178-8190. https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/article/view/7392

https://journal-center.litpam.com/index.php/jar/article/view/7392

Copyright© 2026, Sakilah et al.
This is an open-access article under the CC-BY-SA License.

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak provinsi yang administrasinya harus dibaca dalam kerangka hubungan keuangan pusat dan daerah (Republik Indonesia, 2022). Selain fungsi penerimaan, kualitas administrasi PKB bergantung pada kejelasan urutan proses, ketepatan bukti transaksi, dan kemampuan menelusuri kembali dokumen kendaraan. Perpres Nomor 5 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan Perpres Nomor 4 Tahun 2025 menempatkan registrasi dan identifikasi kendaraan, pembayaran pajak, serta perlindungan kecelakaan lalu lintas dalam layanan Samsat yang terkoordinasi (Republik Indonesia, 2015, 2025). Kerangka regulasi ini menjelaskan fungsi kelembagaan, tetapi tidak boleh disamakan dengan bukti bahwa setiap langkah operasional di Samsat Mataram telah sesuai SOP. Kajian Jannati dan Meirina (2025) serta Siregar (2025) berguna untuk menerangkan konteks pendapatan asli daerah, bukan untuk membuktikan ketepatan verifikasi transaksi. Secara konseptual, arsip yang andal harus dapat ditemukan, diinterpretasikan, dan ditautkan dengan aktivitas yang didokumentasikan; oleh sebab itu, pencatatan identitas kendaraan dan indeks penyimpanan menjadi pertanyaan administrasi yang penting (Digital Curation Centre, n.d.; Santoso et al., 2020). Pembedaan antara PKB tahunan dan pembayaran lima tahunan juga diperlukan karena cakupan dokumen dan prosedur tidak identik (Ibad & Feryansyah, 2025). Dengan demikian, kajian ini memusatkan perhatian pada keterlacakan informasi, bukan besarnya penerimaan atau kepatuhan wajib pajak.

Persoalan utama penelitian adalah bagaimana titik pemeriksaan pembayaran dan pengelompokan notice dapat dideskripsikan secara tepat ketika bukti lapangan berasal dari pengalaman magang yang terbatas. Studi kualitas layanan mengaitkan pelayanan Samsat dengan pengalaman pengguna dan kepatuhan, tetapi tidak secara langsung mengukur integritas arsip maupun keberhasilan konfirmasi QRIS (Ridhawati et al., 2022; Susanti & Ery Setiawan, 2019; Susilo et al., 2024). Inovasi Samsat Corner dan Drive Thru mengubah tempat atau cara akses layanan, sedangkan e-Samsat berkaitan dengan kanal administrasi elektronik; QRIS di loket adalah instrumen pembayaran dan tidak identik dengan keseluruhan proses e-Samsat (Adhi Widyantika S et al., 2023; Rahayu et al., 2023; Reginawati et al., 2025). Saragih et al. (2019) menunjukkan bahwa inovasi kanal elektronik menghadapi tantangan implementasi. Karena itu, ketersediaan pilihan pembayaran tidak cukup untuk menyimpulkan efisiensi, keamanan, atau peningkatan kepatuhan tanpa catatan status transaksi dan indikator kinerja. Di Samsat Mataram, laporan sumber mencatat antrean, pemeriksaan STNK, verifikasi bukti bayar, dan pengarsipan notice sebagai dua lingkungan kerja yang diamati (Sakilah, 2026). Persoalan analitisnya ialah membedakan tahapan yang benar-benar dilaporkan, ketentuan resmi, serta risiko yang hanya dapat diinferensikan dari proses tersebut.

Perbandingan penelitian terdahulu menunjukkan celah yang spesifik, bukan klaim bahwa topik Samsat Mataram sama sekali belum diteliti. Indrayanti dan Rahayu (2022) menekankan mekanisme pemungutan PKB; Santoso et al. (2020) mengkaji persoalan sistem informasi pengarsipan di Serpong; Pretty dan Setyadi

(2016) mengulas penataan dan kompetensi pengelola arsip di Semarang II; sedangkan Yusuf (2019) menempatkan inovasi pelayanan berbasis e-government di Samsat Mataram. Keempat fokus tersebut berbeda dalam objek analisis: pemungutan, sistem arsip, penataan dokumen, dan inovasi kanal layanan. Laporan magang yang dianalisis di sini memungkinkan pemetaan dua kegiatan yang berdampingan—pemeriksaan pembayaran PKB tahunan dan klasifikasi notice—tetapi tidak memuat identifikator transaksi untuk menautkan keduanya satu per satu (Sakilah, 2026). Research gap yang dapat dijawab ialah kurang teruraikannya titik kontrol, basis klasifikasi, dan batas jejak bukti ketika dua kegiatan tersebut dinarasikan dalam satu studi deskriptif lokal. Kontribusinya adalah pemetaan awal yang dapat diuji, bukan bukti integrasi sistem ataupun kebaruan metode. Kebutuhan hubungan antararsip yang persisten relevan dengan prinsip pengelolaan rekod yang andal (Digital Curation Centre, n.d.). Klaim mengenai kecepatan pencarian, rendahnya kesalahan, atau keberhasilan integrasi sengaja tidak ditarik karena indikatornya tidak tersedia.

Penelitian ini menjawab tiga pertanyaan: (1) pada tahap mana kontrol administratif pembayaran dilaporkan; (2) bagaimana notice tahunan dan kendaraan dinas diklasifikasikan serta dicatat; dan (3) risiko serta kekosongan bukti apa yang membatasi penelusuran proses? Tujuannya ialah mendeskripsikan alur layanan PKB tahunan, membedakan cara pembayaran tunai dan QRIS, memetakan dasar pengelompokan arsip, serta mengidentifikasi kendala dan respons yang terdokumentasi. Indikator deskriptif meliputi urutan pelayanan, jenis dokumen, adanya pemeriksaan bukti, kategori penyimpanan, nomor polisi pada buku kontrol, dan tindak lanjut notice yang tidak terbaca. Indikator tersebut dipilih sesuai isi laporan, serta dibaca dengan literatur mekanisme pemungutan dan pengarsipan (Indrayanti & Rahayu, 2022; Pretty & Setyadi, 2016; Santoso et al., 2020). Batas studi mencakup dua penempatan kerja yang dilaporkan seorang mahasiswa; bukan sampel statistik wajib pajak atau audit SOP. Tidak tersedia catatan pasangan nomor transaksi–notice untuk menguji aliran bukti end-to-end, sehingga hubungan layanan dan pengarsipan hanya dirumuskan pada tingkat konseptual. Kesimpulan akan dibatasi pada temuan yang dapat dilacak ke bagian laporan dan rekomendasi akan dinyatakan sebagai usulan, bukan praktik yang telah diterapkan.

METODE

Desain dan sumber informasi

Desain penelitian adalah analisis dokumen deskriptif atas laporan magang Sakilah (2026), bukan penelitian observasional baru yang mengumpulkan data primer tersendiri. Laporan ini memuat pengalaman partisipasi mahasiswa, uraian alur kegiatan pada Bab III, temuan pada Bab IV, kesimpulan pada Bab V, dan dokumentasi pada lampiran. Penulis memisahkan tiga tingkat pernyataan: informasi pengalaman lapangan yang dilaporkan, informasi sekunder dari peraturan atau rujukan, dan inferensi analitis yang ditarik dari rangkaian kegiatan. Peneliti tidak mengklaim telah melakukan triangulasi formal, uji reliabilitas antarpenilai, atau audit independen dokumen sumber. Posisi pelaku magang sebagai penyusun sumber berpotensi

menimbulkan bias seleksi pengalaman; untuk mengurangi perluasan klaim, interpretasi yang tidak memiliki rincian transaksi dibatasi pada kemungkinan risiko atau kebutuhan pengujian lanjutan. Pilihan desain ini menghasilkan peta proses dan kategori kendala, bukan estimasi efektivitas maupun generalisasi statistik (Sakilah, 2026; Santoso et al., 2020).

Lokasi, periode, dan unit pengamatan

Lokasi sumber kegiatan ialah Kantor Samsat Mataram, Jalan Langko No. 28, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (Sakilah, 2026). Rentang 1 September–18 Desember 2026 pada laporan harus dipahami sebagai periode penugasan yang tercantum, bukan bukti bahwa seluruh kegiatan sampai 18 Desember telah terlaksana pada tanggal penelaahan 28 November 2026. Laporan menyebut pencatatan notice pada dua hari awal, layanan Samsat Weekend sekitar satu bulan, serta penempatan berikutnya di ruang arsip, tetapi tanggal observasi harian, jumlah sesi yang selesai, dan batas tanggal pengumpulan dokumen yang dapat diverifikasi tidak dicantumkan. Unit analisisnya ialah narasi proses pelayanan PKB tahunan dan penanganan notice; jumlah wajib pajak, transaksi, dan dokumen tidak tersedia. Oleh karena itu, urutan kegiatan yang dijelaskan pada hasil adalah isi laporan, bukan kepastian kronologi seluruh kegiatan yang sudah rampung.

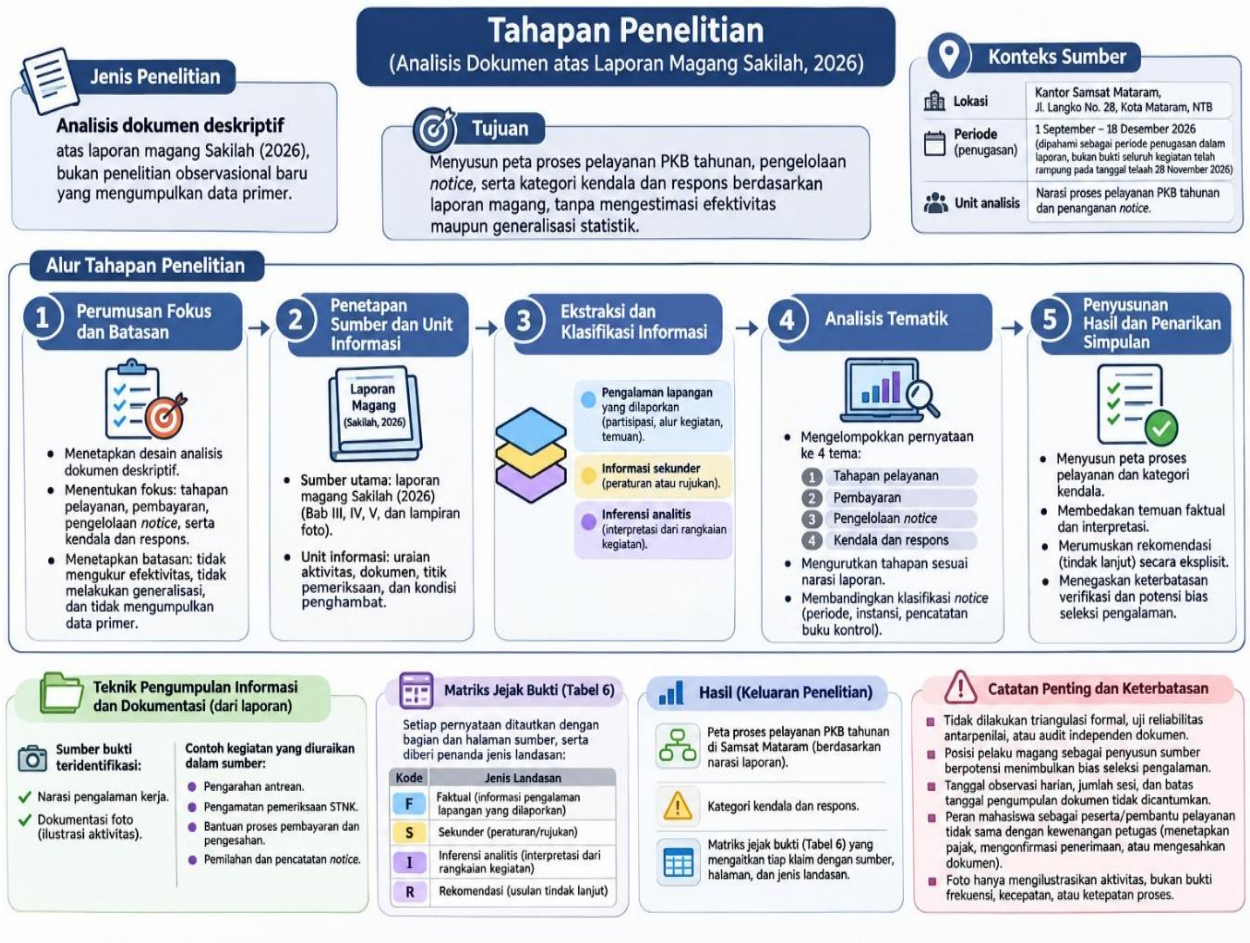
Teknik pengumpulan informasi dan dokumentasi

Sumber bukti yang dapat diidentifikasi adalah narasi pengalaman kerja dan dokumentasi foto sebagaimana disebutkan dalam laporan magang; log observasi bertanggal, daftar informan, dan izin akses dokumen tidak dilampirkan pada naskah ini. Kegiatan yang diuraikan meliputi pengarahan antrean, pengamatan pemeriksaan STNK, bantuan pada proses pembayaran dan pengesahan, serta pemilahan dan pencatatan notice (Sakilah, 2026). Peran mahasiswa sebagai peserta atau pembantu pelayanan tidak boleh dianggap identik dengan kewenangan petugas untuk menetapkan pajak, mengonfirmasi penerimaan, atau mengesahkan dokumen. Lampiran foto dipakai untuk mengilustrasikan aktivitas, bukan membuktikan frekuensi, kecepatan, maupun ketepatan proses. Tidak tersedia instrumen terstruktur atau bahan yang cukup untuk menguji kredibilitas antar-sumber secara independen; kondisi tersebut dilaporkan sebagai keterbatasan verifikasi, bukan ditutupi dengan klaim validitas instrumen.

Teknik analisis

Analisis dilakukan dengan mengelompokkan setiap pernyataan laporan ke empat tema: tahapan pelayanan, pembayaran, pengelolaan notice, serta kendala dan respons. Unit informasi berupa uraian aktivitas, dokumen, titik pemeriksaan, atau kondisi penghambat. Setiap tema ditautkan dengan bagian dan halaman sumber pada keterangan tabel; pernyataan faktual dibedakan dari interpretasi, sedangkan usulan tindak lanjut dinyatakan secara eksplisit sebagai rekomendasi. Tahapan pelayanan diurutkan sesuai narasi, dan klasifikasi notice dibandingkan pada dimensi periode, instansi, serta pencatatan buku kontrol (Sakilah, 2026). Matriks jejak bukti (Tabel 6) disediakan agar pembaca dapat menilai jenis landasan tiap klaim; matriks tersebut

tidak setara dengan audit sumber independen. Tidak diterapkan statistik inferensial karena data transaksi individual, durasi layanan, maupun angka kesalahan pencatatan tidak tersedia. Tahapan penelitian secara lebih rinci dan informatif disajikan pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks kelembagaan pelayanan Samsat

Menurut laporan magang, pelayanan Samsat Mataram melibatkan unsur pendapatan daerah, kepolisian, dan Jasa Raharja (Sakilah, 2026). Susunan unit pada Tabel 1 merupakan ringkasan struktur yang tercantum dalam laporan, bukan hasil autentikasi terhadap bagan organisasi resmi yang berlaku. Secara normatif, Perpres Nomor 5 Tahun 2015 sebagaimana diubah melalui Perpres Nomor 4 Tahun 2025 memuat kerangka layanan administrasi kendaraan secara terkoordinasi (Republik Indonesia, 2015, 2025). Kesesuaian rincian fungsi jabatan dengan dokumen organisasi daerah masih memerlukan pemeriksaan tersendiri.

Tabel 1. Fungsi unit organisasi yang relevan dengan administrasi PKB

Unit	Fungsi yang dijelaskan dalam laporan
Kepala UPTB-UPPD	Koordinasi, pembinaan dan pengendalian kegiatan teknis, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat.
Subbagian tata usaha	Administrasi umum, surat-menyurat, kearsipan, kepegawaian, perlengkapan dan dokumentasi.
Seksi pembayaran dan penagihan	Pelaksanaan kegiatan pembayaran dan penagihan, penghimpunan dan pembukuan.

Mekanisme pelayanan pembayaran PKB tahunan

Tabel 2 menampilkan urutan pelayanan sebagaimana diceritakan dalam laporan magang, bukan SOP resmi yang telah diaudit. Wajib pajak diarahkan ke antrean, STNK diperiksa, administrasi diproses, pembayaran dilakukan, bukti transaksi diperiksa, dan STNK diberi stempel (Sakilah, 2026). Titik kontrol yang paling jelas dalam narasi ialah pemeriksaan bukti sebelum penyelesaian dokumen, tetapi laporan tidak menjelaskan atribut bukti, otoritas pemeriksa, atau mekanisme pencocokan dengan penerimaan pada sistem. Karena itu, ketentuan berkas dari Bappenda NTB yang dikutip laporan diposisikan sebagai informasi sekunder dan tidak dijadikan bukti bahwa seluruh persyaratan tersebut telah diamati di loket. Pembedaan ini penting agar deskripsi praktik tidak berubah menjadi pernyataan normatif yang belum diverifikasi.

Tabel 2. Tahapan pelayanan pembayaran PKB yang dilaporkan

Tahap	Aktivitas	Fungsi administratif
Kedatangan dan antrean	Pengarahan wajib pajak menuju antrean.	Menata urutan pelayanan.
Pemeriksaan STNK	Petugas memeriksa dokumen kendaraan.	Memeriksa informasi kendaraan sebelum pelayanan.
Proses pelayanan	Pemrosesan administrasi oleh petugas.	Menyiapkan transaksi sesuai data pelayanan.
Pembayaran	Tunai atau QRIS.	Pemenuhan kewajiban pembayaran.
Pemeriksaan bukti	Pengecekan bukti pembayaran.	Memastikan transaksi sebelum penyelesaian.
Pengesahan	Pemberian stempel pada STNK.	Penyelesaian administrasi yang dilaporkan.

Dibandingkan dengan kajian mekanisme pemungutan oleh Indrayanti dan Rahayu (2022), persamaan yang dapat dipertanggungjawabkan hanya kebutuhan tahapan administratif yang berurutan; rincian kewenangan dan bukti pembayaran kedua lokasi tidak dibandingkan karena sumbernya tidak memadai. Perpres Nomor 5 Tahun 2015 beserta perubahan melalui Perpres Nomor 4 Tahun 2025 memberi

konteks penyelenggaraan Samsat, bukan pembuktian bahwa urutan Tabel 2 adalah prosedur legal yang lengkap (Republik Indonesia, 2015, 2025). Studi Ridhawati et al. (2022) terkait kepatuhan dipakai sebagai konteks kualitas pelayanan, bukan bukti bahwa pengarahan antrean di Mataram menaikkan kepatuhan. Dengan demikian, kontrol pembayaran harus dibaca sebagai titik yang dilaporkan, sementara validitas teknis pemeriksaannya memerlukan data status sistem atau dokumen transaksi.

Pembayaran tunai dan QRIS

Pembayaran tunai dan QRIS merupakan dua cara pembayaran yang disebutkan dalam laporan, tetapi jenis bukti yang diperiksa pada masing-masing cara tidak dijelaskan secara operasional (Sakilah, 2026). Tunai digambarkan melalui penyerahan uang kepada petugas, sedangkan QRIS melalui pemindaian kode menggunakan aplikasi pembayaran yang kompatibel. Narasi bahwa bukti diperiksa sebelum stempel tidak dapat digunakan untuk memastikan apakah verifikasi dilakukan terhadap kuitansi, tampilan aplikasi, notifikasi penerimaan, atau status transaksi pada sistem. Karena itu, keberhasilan atau kecepatan kedua metode tidak dibandingkan. Kebutuhan konektivitas adalah kondisi operasional yang wajar untuk transaksi digital, tetapi gangguan jaringan yang dilaporkan tidak dapat diatribusikan khusus kepada QRIS.

Tabel 3. Perbandingan mekanisme pembayaran yang diamati

Aspek	Tunai	QRIS
Cara transaksi	Penyerahan uang kepada petugas.	Pemindaian kode QR melalui aplikasi pembayaran.
Pemeriksaan	Bukti pembayaran diperiksa.	Bukti pembayaran diperiksa.
Kebutuhan operasional	Ketersediaan uang dan petugas; proses administrasi tetap bergantung pada sistem layanan.	Aplikasi pembayaran dan konektivitas yang mendukung transaksi.
Batas bukti	Tidak ada data durasi atau frekuensi transaksi.	Tidak ada data durasi, frekuensi atau tingkat keberhasilan transaksi.

Perbandingan penting bukan QRIS versus e-Samsat sebagai sistem yang setara: QRIS adalah sarana pembayaran pada titik transaksi, sedangkan e-Samsat adalah kanal layanan administrasi yang lebih luas. Oleh karena itu, temuan terkait e-Samsat dari Rahayu et al. (2023), Reginawati et al. (2025), dan Saragih et al. (2019) hanya memberi konteks transformasi layanan, tidak membuktikan karakteristik transaksi QRIS pada loket Mataram. Pemeriksaan status penerimaan pada sistem atau notifikasi resmi penerima dana merupakan usulan penguatan kontrol dan perlu dibedakan dari bukti layar milik pembayar; mekanisme yang benar-benar berlaku masih harus diverifikasi dari ketentuan penyedia sistem dan SOP setempat. Gangguan jaringan yang dicatat dalam laporan memperlihatkan potensi penundaan layanan, tanpa memberikan frekuensi insiden atau perbandingan metode (Sakilah, 2026).

Pengelolaan notice dan pencatatan buku kontrol

Menurut laporan, ruang arsip menangani notice online, kendaraan baru, tahunan, dan kendaraan dinas; kajian ini hanya memiliki uraian kegiatan yang cukup mengenai notice tahunan dan kendaraan dinas (Sakilah, 2026). Notice tahunan dikelompokkan berdasarkan bulan dan tanggal, sementara notice dinas berdasarkan instansi atau kantor. Nomor polisi dicatat pada buku kontrol yang sesuai. Dua dasar klasifikasi tersebut mendukung dua jalur pencarian potensial—kronologis dan institusional—tetapi laporan tidak menyediakan contoh lengkap kolom buku kontrol, pemeriksaan duplikasi, atau waktu temu kembali. Oleh karena itu, manfaat ketertelusuran dibahas sebagai fungsi yang diharapkan, bukan capaian efisiensi yang telah terukur.

Tabel 4. Perbedaan pengelolaan notice tahunan dan kendaraan dinas

Aspek	Notice tahunan	Notice kendaraan dinas
Dasar pengelompokan	Bulan, kemudian tanggal.	Instansi atau kantor pemilik.
Penyimpanan	Album berdasarkan periode dokumen.	Bagian arsip instansi yang bersangkutan.
Pencatatan	Nomor polisi pada buku kontrol menurut tanggal.	Nomor polisi pada buku kontrol khusus kendaraan dinas menurut tanggal.
Tujuan administratif	Menjaga urutan waktu dan mendukung pencarian.	Menjaga keterkaitan arsip antarperiode pada instansi yang sama.

Tabel 4 menunjukkan perbedaan logika pengindeksan, bukan perbedaan kinerja arsip yang telah diuji. Penataan berdasarkan periode memudahkan pengorganisasian kronologis secara konseptual, sementara pengelompokan menurut instansi menjaga konteks pemilik administratif. Pretty dan Setyadi (2016) memberi pembanding pada penataan dan kompetensi petugas arsip, sedangkan Santoso et al. (2020) membahas risiko pengelolaan manual dan sistem informasi. Berbeda dari evaluasi kinerja, laporan Mataram hanya mendukung deskripsi dua basis klasifikasi. Persyaratan rekod yang dapat ditemukan kembali dan diinterpretasikan juga ditekankan dalam prinsip manajemen rekod (Digital Curation Centre, n.d.). Usulan indeks elektronik, pemeriksaan entri ganda, dan pengendalian akses tetap memerlukan studi kelayakan dan perlindungan data; tidak satu pun diklaim telah diterapkan.

Kendala operasional dan respons penanganan

Empat kendala yang disebutkan dalam laporan adalah jaringan lambat, antrean ramai, volume notice tahunan, dan nomor polisi yang sulit dibaca (Sakilah, 2026). Penundaan layanan saat jaringan terganggu merupakan kondisi yang dilaporkan; peningkatan waktu tunggu atau kesalahan pencatatan adalah risiko yang masuk akal, bukan angka kejadian yang telah diukur. Dugaan kualitas cetak sebagai penyebab

sulitnya membaca nomor polisi juga belum diperiksa melalui bukti teknis. Tindakan yang dilaporkan meliputi pengarahan antrean, menunggu pemulihan jaringan, memeriksa dokumen kembali, dan menyerahkan notice yang tetap tidak terbaca kepada petugas arsip. Ketika dokumen dipisahkan, tidak tersedia keterangan mengenai register pengecualian atau pencatatan status penyelesaiannya.

Tabel 5. Matriks jejak bukti untuk pemetaan proses dan batas inferensi

Kendala	Dampak	Tindakan yang dilaporkan
Jaringan lambat	Pelayanan tertunda; wajib pajak menunggu.	Menunggu jaringan normal dan memberi informasi kepada wajib pajak.
Antrean ramai	Waktu tunggu dapat bertambah.	Mengarahkan wajib pajak mengikuti antrean.
Volume notice tahunan	Pemilahan dan pencatatan memerlukan waktu.	Memprioritaskan notice tahunan dan mengelompokkan menurut periode.
Nomor polisi tidak jelas	Risiko kesalahan pencatatan.	Memeriksa ulang; memisahkan notice dan menyerahkannya kepada pegawai apabila tetap tidak terbaca.

Temuan kendala Mataram dapat dibaca bersama literatur kualitas pelayanan tentang kesiapan sistem dan respons petugas, tetapi besarnya dampak tidak dapat ditransfer dari lokasi lain (Susilo et al., 2024; Tandi et al., 2025). Santoso et al. (2020) menyoroti persoalan pengarsipan manual yang relevan dengan risiko salah pemilahan. Tindakan tidak menebak nomor polisi merupakan prinsip kehati-hatian administratif; langkah lanjutan yang layak diuji adalah register pengecualian berisi identitas dokumen, tanggal pemisahan, alasan, petugas tindak lanjut, dan status penyelesaian. Usulan ini belum termasuk praktik yang terverifikasi pada laporan.

Keterkaitan pelayanan, verifikasi, dan pengarsipan

Gambar 2 harus dibaca sebagai dua rangkaian konseptual yang sejajar: pelayanan–verifikasi–pengesahan dan pemilahan–pengelompokan–pencatatan arsip. Sumber tidak menyediakan pasangan identitas transaksi, nomor polisi, tanggal transaksi, dan lokasi album yang dapat menautkan setiap notice dengan pelayanan Samsat Weekend yang sama (Sakilah, 2026). Karena itu, gambar tidak menunjukkan aliran data individual lintas unit atau bukti integrasi operasional end-to-end. Untuk menguji keterhubungan sebenarnya, penelitian lanjutan perlu mencocokkan

identifikator dokumen dan status transaksi yang diizinkan menurut ketentuan perlindungan data.



Gambar 2. Sintesis alur pelayanan dan pengelolaan dokumen PKB berdasarkan laporan magang.

Hasil sintesis menunjukkan dua titik perhatian yang berbeda: konfirmasi transaksi sebelum pengesahan dan konsistensi indeks dokumen saat penyimpanan. Keduanya berpotensi mendukung akuntabilitas apabila tersedia bukti transaksi yang sah dan arsip yang dapat ditelusuri (Santoso et al., 2020; Digital Curation Centre, n.d.). Namun laporan tidak memungkinkan pengukuran tingkat salah catat, validitas settlement, frekuensi gangguan, atau hubungan kepuasan wajib pajak dengan mutu arsip. Dengan demikian, kontribusi yang dapat dipertahankan ialah peta kontrol administratif dan agenda pengujian, bukan pernyataan hubungan kausal.

Implikasi praktis dan keterbatasan

Tiga prioritas tindak lanjut disusun menurut risiko bukti yang hilang: mencatat gangguan sistem, memastikan dasar konfirmasi transaksi, dan menata status notice pengecualian. Indikator evaluasi yang dapat dipertimbangkan masing-masing ialah durasi serta jumlah gangguan, proporsi transaksi dengan konfirmasi penerimaan yang terdokumentasi, dan proporsi notice tidak terbaca yang selesai ditindaklanjuti. Indikator tersebut merupakan rancangan pengukuran lanjutan dan belum pernah dihitung dalam sumber magang. Pengembangan indeks elektronik memerlukan evaluasi sumber daya, hak akses, dan keterkaitan dengan penyimpanan fisik (Santoso et al., 2020).

Keterbatasan utama adalah ketergantungan pada satu laporan yang ditulis peserta magang, sehingga potensi bias pemilihan pengalaman dan penafsiran tidak dapat diuji lewat sumber independen. Tanggal observasi yang selesai, sesi pengamatan, log transaksi, dan SOP resmi tidak tersedia untuk memeriksa kronologi atau kepatuhan prosedur. Selain itu, tidak ada penelusuran identitas yang membuktikan bahwa notice di ruang arsip berasal dari transaksi Samsat Weekend yang sama. Karena itu, hasil tidak dapat digeneralisasi atau dipakai menyatakan efektivitas QRIS, peningkatan kepatuhan, serta efisiensi arsip (Sakilah, 2026).

KESIMPULAN

Studi deskriptif ini mengidentifikasi pemeriksaan bukti pembayaran sebelum pengesahan sebagai titik kontrol yang dilaporkan dan menemukan dua dasar klasifikasi notice, yaitu periode untuk dokumen tahunan serta instansi untuk kendaraan dinas. Kedua temuan menyediakan peta awal proses administratif dan menunjukkan kebutuhan penelusuran bukti yang lebih sistematis. Tanpa rincian konfirmasi penerimaan, catatan transaksi individual, dan validasi SOP, studi belum dapat membuktikan integrasi lintas unit, efektivitas pembayaran, atau efisiensi pengarsipan.

REKOMENDASI

Pengelola dapat menguji tiga langkah perbaikan secara bertahap: log gangguan jaringan dengan tanggal dan durasi; prosedur konfirmasi pembayaran yang terdokumentasi sebelum pengesahan; dan register notice pengecualian dengan alasan, penanggung jawab, serta status tindak lanjut. Keberhasilannya perlu dinilai melalui data durasi pelayanan, kelengkapan bukti, dan tingkat penyelesaian arsip. Ini adalah rekomendasi berbasis risiko, bukan deskripsi praktik yang sudah berjalan.

ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Program Studi Diploma III Perpajakan Universitas Mataram, dosen pembimbing, dan pegawai Samsat Mataram atas dukungan dan pendampingan selama kegiatan magang.

REFERENSI

Adhi Widyantika S, A., Suriata, I. N., & Umbas, R. (2023). Efektivitas penerapan Samsat Drive Thru dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gianyar. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. https://doi.org/10.52318/jisip.2023.v37.1.3

ANTARA News. (n.d.). [Informasi penerapan pembayaran PKB melalui QRIS di NTB; judul, tanggal, dan URL perlu dilengkapi].

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. (n.d.). [Informasi persyaratan pelayanan PKB tahunan; judul dan URL perlu dilengkapi].

Digital Curation Centre. (2024.). ISO 15489: Records management. https://www.dcc.ac.uk/node/982

Erlina Prily, N. W., Warongan, J., & Wangkar, A. (2022). Analisis kualitas layanan dalam mewujudkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Manado. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum), 6.

Ibad, M. I., & Feryansyah. (2025). Mekanisme pembayaran dan perhitungan pajak kendaraan bermotor roda dua 5 tahun pada UPTB UPPD Gerung. Praktik Akuntansi dan Bisnis, 1(1). https://doi.org/10.29303/prakbis.v1i1.2711

Indrayanti, A. M., & Rahayu, A. Y. S. (2022). Mekanisme pemungutan pajak kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 8(2). https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2710

Jannati, R., & Meirina, E. (2025). Kontribusi pajak daerah dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah (PAD) pada kabupaten/kota Provinsi Sumatera Barat tahun 2019–2023. Center of Economic Students Journal, 8(1).

Mardiasmo. (2019). Ini 4 strategi Kemenkeu tingkatkan kepatuhan pajak. Indopremier.com. [Entri sumber awal dipertahankan untuk audit bibliografi; tidak dipakai sebagai rujukan definisi pajak.]

Pretty, R., & Setyadi, A. (2016). Analisis penataan arsip kendaraan bermotor roda dua dan kompetensi petugas arsip terhadap pelayanan di Samsat Semarang II. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 5(3). https://doi.org/10.14710/jip.v5i3.81-90

Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2023). Implementasi e-Samsat untuk membangun kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Journal Publicuho, 6(2). https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145

Reginawati, T., Srikalimah, S., & Antasari, D. W. (2025). Pengaruh program pemutihan pajak, layanan e-Samsat dan layanan Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderasi kepuasan layanan. Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan, 2(4). https://doi.org/10.70248/jakpt.v2i4.2159

Republik Indonesia. (2015). Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia. (2023). Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Republik Indonesia. (2025). Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. https://peraturan.bpk.go.id/Details/313406/perpres-no-4-tahun-2025

Ridhawati, R., Lesmanawati, D., & Lufty, A. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin 1. Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 15(1). https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.363

Sakilah. (2026). Mekanisme administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Mataram [Laporan magang, Universitas Mataram].

Santoso, S., Saptono, A., & Pasaribu, N. R. (2020). Analisa sistem informasi pengarsipan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Serpong. Sensi Journal, 6(2). https://doi.org/10.33050/sensi.v6i2.1166

Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Jurnal ASET (Akuntansi Riset), 11(1). https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420

Siregar, S. A. (2025). Analisis efektivitas pajak daerah dan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah. Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 3(3). https://doi.org/10.59086/jeb.v3i3.586

Stevylian, K., & Agustiningsih, W. (2024). Pengaruh pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Penelitian Inovatif, 4(3). https://doi.org/10.54082/jupin.641

Susanti, L., & Ery Setiawan, P. (2019). Pengaruh layanan Samsat Corner, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. E-Jurnal Akuntansi, 29(2). https://doi.org/10.24843/eja.2019.v29.i02.p11

Susilo, Y., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu, 6(2). https://doi.org/10.37849/mici.v6i2.412

Tandi, C. Y. D., Abdullah, D. C., & [penulis lain perlu dilengkapi]. (2025). Kualitas pelayanan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 4 di Kantor Samsat wilayah hukum Kabupaten Donggala. [Metadata jurnal perlu diverifikasi].

Veronika, P., & Kasidi. (2025). Pemahaman fungsi pajak dan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal Bingkai Ekonomi (JBE), 10(1).

Yusuf, S. Y. M. (2019). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. Media Bina Ilmiah, 13(8). https://doi.org/10.33758/mbi.v13i8.221