

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN *E-SALAM* UNTUK
PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

(Laporan Akhir)

Oleh

**Mutiara Salsabilla Diva
2001081023**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN *E-SALAM* UNTUK PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Oleh
Mutiarasalsabilla Diva

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Pada saat ini, banyak masyarakat yang enggan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan sangatlah penting, hal tersebut akan mendorong masyarakat terutama Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hingga kini pemerintah mengupayakan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan dalam proses perpajakan untuk masyarakat begitu juga dengan pelayanan kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung ialah menciptakan *e-Salam* (Elektronik Samsat Lampung) dimana aplikasi ini memudahkan pengguna untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan efisien yaitu melalui *online*. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui pengimplementasian Aplikasi *e-Salam* untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, apakah aplikasi tersebut sudah efisien digunakan untuk masyarakat membayarkan pajak kendaraan bermotor. Bapenda Provinsi Lampung menciptakan layanan *e-Salam* agar memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor, guna menaikkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Lampung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Aplikasi *e-Salam* masih perlu diperbaharui guna meningkatkan minat masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan *e-Salam*.

Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Pembayaran Online, Pendapatan Asli Daerah

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN *E-SALAM* UNTUK
PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BAPENDA
PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

**Mutiara Salsabilla Diva
2001081023**

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan
Perbankan

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Laporan Akhir : **IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN
ESALAM UNTUK PEMBAYARAN ONLINE
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
BAPENDA PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Mutiara Salsabilla Diva**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2001081023**

Program Studi : **DIII Keuangan dan Perbankan**

Jurusan : **Manajemen**

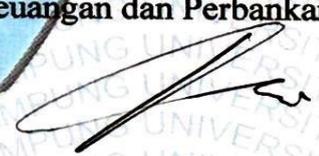
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**



Pembimbing Laporan Akhir

Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan


Mirwan Karim, S.E., M.M.
NIP. 19590308 198503 1 001


Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Mirwan Karim, S.E., M.M.

Penguji Utama : Dr. Roslina, S.E., M.Si.

Sekretaris : Nurul Husna, S.E., M.S.M.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

NIP 19660621 199003 1 003



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Mirwan Karim", with a dotted line underneath.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Roslina", with a dotted line underneath.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Nurul Husna", with a dotted line underneath.



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir: 04 Mei 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mutiara Salsabilla Diva

NPM : 2001081023

Prodi : DIII Keuangan dan Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa Tugas akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN *E-SALAM* UNTUK PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BAPENDA PROVINSI LAMPUNG.”** Adalah benar-benar hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bandar Lampung,

Yang memberi pernyataan



Mutiara Salsabilla Diva

NPM 2001081023

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mutiara Salsabilla Diva dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 28 Juni 2002 sebagai anak pertama dari pasangan Mulyadi dan Eti Dwi Hartati, S.Pd. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari keluarga yang sederhana namun sangat hangat. Ayah penulis bekerja sebagai petugas taman di Tol Kotabaru Lampung Selatan, sedangkan ibu bekerja sebagai pekerja sales kecantikan lepas. Dengan latar belakang keluarga yang sederhana, kedua orang tua penulis sangat memperhatikan pendidikan dan minat bakat semua anak-anaknya dengan baik. Berikut merupakan latar belakang pendidikan dari penulis :

1. TK Harapan Bunda (2007-2008)
2. SD Negeri Penanggungan (2008-2014)
3. SMP Muhammadiyah 3 Bandar Lampung (2014-2017)
4. SMK Negeri 4 Bandar Lampung Jurusan Akuntansi dan Lembaga Keuangan lainnya (2017-2020)
5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan (2020 – sampai saat ini)

Semasa sekolah, penulis sangat aktif mengikuti kegiatan akademik maupun non akademik. Saat SD, penulis pernah menjadi perwakilan sekolah mengikuti perlombaan O2SN Cabang Badminton, pernah menjadi juara perlombaan MTQ Regional, juga pernah mengikuti perlombaan Volleyball dan Tenis Meja. Saat SMP, penulis pernah mewakili sekolah mengikuti perlombaan roket air (2017), mengikuti perlombaan OSN MIPA, menjadi Runner-Up III perlombaan LCT PKN (2017), aktif di beberapa ekstrakurikuler yaitu Seni bela diri Tapak Suci, English Club, Arab Club, Hizbul Wathan, dan Biologi Club. Penulis juga bergabung di organisasi IPM tingkat ranting dimana penulis menjabat sebagai Koordinator bidang Ipmawati. Penulis juga menorehkan prestasi menjadi lulusan terbaik. Saat jenjang SMK, penulis aktif di kegiatan Organisasi Intra Sekolah

(OSIS) menjabat sebagai Wakil Sekretaris, sebelumnya menjabat sebagai anggota bidang I, dan juga menjadi Tim Publikasi dan Media OSIS SMKN4 Bandar Lampung. Penulis juga pernah bergabung di Ekstrakurikuler Rohis SMKN4 Bandar Lampung. Saat menjadi mahasiswa, penulis juga aktif di berbagai kegiatan akademik maupun non akademik, diantaranya bergabung menjadi anggota Kopma Unila Periode 2 tahun 2020, pernah menjabat menjadi Staff PSDA satu periode di tahun 2021, pernah menjadi Tim Media Humas Kopma Unila, dan pernah bergabung menjadi Tim Redaksi Kopma Magazine Edisi ke-13. Penulis juga aktif mengikuti UKM-F diantaranya adalah EEC Unila menjadi Staff PR Bureau 2021 - 2022, pernah menjadi PIC PR Training, dan berbagai kepanitiaan lainnya. Penulis juga aktif di UKM-F Pilar Unila.

Selama menjadi mahasiswa di DIII Keuangan dan Perbankan, penulis telah mengikuti berbagai perlombaan dan prestasi antara sebagai berikut :

1. Juara 2 Mahasiswa Berprestasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung tahun 2022
2. Juara 2 Manajemen Best Student Awards (Mebsa) tahun 2022
3. Juara 2 Perlombaan Poster Kopma Polinela Championship 2022
4. Juara 1 Short Story Writing The Key Competition 2022
5. Peserta perlombaan Short Story Writing Brawijaya English Competition 2022
6. Peserta perlombaan Short Story Writing Internasional Competition Unida Gontor 2022
7. Peserta perlombaan Story Telling ALSA UI 2022

Pada rentang bulan Januari hingga Februari awal tahun 2023, penulis melaksanakan Praktik Lapangan Kerja di Bapenda Provinsi Lampung di bagian pelayanan umum dan kepegawaian atau disebut sebagai kesekretariatan. Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk memenuhi Tugas Akhir (TA) guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin.

Puji syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT atas kehendak dan karunia-Nya, akhirnya tugas laporan akhir dapat terselesaikan dengan baik. Laporan akhir ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tuaku, Mulyadi dan Eti Dwi Hartati, S.Pd

Terima kasih telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepadaku, terimakasih atas segala doa, pengorbanan dan ketulusan yang Ayah dan Ibu berikan kepadaku serta terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat kepadaku. Semoga kalian bangga dengan apa yang sudah aku raih sampai saat ini.

Serta Terimakasih untuk Almamater tercinta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

MOTTO

Seize The Day, Carpe Diem! -Horace

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia. –Q.S Ar – Ra’d ayat 11

SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bapenda Provinsi Lampung : **“IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN E-SALAM UNTUK PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BAPENDA PROVINSI LAMPUNG.”**

Penulisan laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan, doa, dan semangat yang diberikan, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
2. Bapak Arifin Ahmad, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ribhan Azhari, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini yang telah memberikan perhatian, arahan serta ilmunya.

5. Bapak Mirwan Karim, S.E., M.M. selaku pembimbing Laporan Akhir penulis.
6. Ibu Dr. Roslina, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk menguji pada saat sidang komprehensif.
7. Ibu Nurul Husna, S.E., M.S.M. selaku Sekretaris yang ikut serta membantu menguji dan memberi saran untuk Laporan Akhir.
8. Kepada Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan nilai moral yang sangat bermakna bagi penulis.
9. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian laporan akhir ini.
10. Untuk seluruh keluargaku, terimakasih atas semua dukungan moral dan materil, terimakasih telah memberikan doa dan tidak pernah lelah memberikan nasehat dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
11. Kepada Kepala Subbag Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah Bapak Lupi Paliyandra, S.E., M.Si. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan PKL di Badan Pendapatan Daerah.
12. Kepada Staff Bagian Umum, Mba Ayu, Mba Disya, Bang Joeshal, Papa Fricarda, Mba Degi, Mba Wenti, Terimakasih banyak telah menerima dengan sepenuh hati dan dengan sangat hangat sehingga penulis merasa nyaman dan merasa dihargai. Terima Kasih telah memberikan banyak dukungan hingga proses PKL selesai.
13. Kepada Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, memberikan doa tanpa lelah, memberikan semangat, dan selalu memberikan kasih sayang. Terima Kasih selalu mengutamakan dan mengupayakan yang terbaik sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
14. Teruntuk *Economics' English Club*, Terima Kasih telah membersamai dan mewadahi penulis menjadi berkembang selama di bangku perkuliahan. Terutama untuk Board 2020 tersayang, Terima Kasih menjadi teman berjuang,

mengisi kenangan perkuliahan menjadi indah. Terutama untuk Rekan-rekan *Branch Story Telling*, Terima Kasih sudah menerima penulis untuk wadah berkembang.

15. Terima Kasih untuk *Support System* saat perkuliahan penulis Tika, Nurhalimah, Disa, Resti, Niken, dan Casrini, menjadi penyemangat saat perkuliahan.

16. Sahabat penulis yang selalu ada, Ucha, Meta, Rizka, dan Aisyah, Terima Kasih telah menjadi tempat keluh kesah dan pendengar baik penulis disaat lelah.

17. Terima Kasih kepada rekan-rekan PKL Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung yang telah menemani penulis selama 40 hari melakukan Praktik Kerja Lapangan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca Laporan Akhir ini menjadi lebih baik dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi para pembaca.

Bandar Lampung, 16 Mei 2023

Penulis

Mutiara Salsabilla Diva
NPM 2001081023

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Pajak.....	7
2.1.1 Pengertian Pajak.....	7

	xi
2.1.2 Ciri-Ciri Pajak.....	8
2.1.3 Fungsi Pajak.....	10
2.1.4 Sumber Penerimaan Pajak	10
2.2 Penerimaan Daerah	12
2.2.1 Pendapatan Asli Daerah.....	12
2.2.2 Pendapatan Transfer.....	12
2.3 Jenis-Jenis Pajak	13
2.3.1. Pajak Menurut Golongan	13
2.3.2. Pajak Menurut Sifat	14
2.3.3 Pajak Menurut Lembaga Institusi Pemungutan	14
METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Sumber Data.....	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4 Objek Kerja Praktik	20
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	20
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan dan Profil Singkat Perusahaan.....	21
3.4.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	23
3.4.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	24
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Implementasi Pembayaran Pajak Menggunakan <i>e-Salam</i>	25
4.2 Keefektifan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan <i>e-Salam</i>	32
PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Realisasi penggunaan <i>e-Salam</i> Tahun 2020.....	32
Tabel 4.2 Realisasi penggunaan <i>e-Salam</i> tahun 2021	32
Tabel 4.3 Realisasi penggunaan <i>e-Salam</i> tahun 2022	33
Tabel 4.4 Target dan Realisasi PKB Tahun 2017 – 2020... ..	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 2 Jurnal Aktivitas Peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) tahun 2022/2023
- Lampiran 3 Form Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL) Tahun Akademik 2022/2023
- Lampiran 4 Pengajuan Judul Laporan Akhir Tahun Akademik 2022/2023
- Lampiran 5 Surat Keterangan PKL Tahun Akademik 2022/2023

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Lokasi Badan Pendapatan Daerah	21
3.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah	23
4.1 Logo e-Salam Versi.2... ..	26
4.2 Tampilan awal untuk mengunduh aplikasi	26
4.3 Tampilan untuk mendaftar akun	27
4.4 Tampilan masuk ke dalam aplikasi.....	27
4.5 Tampilan menu utama aplikasi	28
4.6 Tampilan info pajak aplikasi	28
4.7 Tampilan fitur pembayaran pajak	29
4.8 Tampilan fitur kode bayar	29
4.9 Tampilan fitur E-STNK	30
4.10 Tampilan fitur E-TBPKP	30
4.11 Tampilan unduh E-STNK dan E-TBPKP	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang masih dikategorikan negara berkembang, agar Indonesia ingin menjadi negara maju maka dibutuhkan pembangunan disegala bidang baik ekonomi, sosial, politik, hukum, maupun bidang pendidikan dengan tujuan meningkatkan kemakmuran rakyat, meningkatkan kesejahteraan rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa dengan adil dan makmur. Demi Mewujudkan tujuan tersebut, maka negara harus memperhatikan masalah pendapatan dan pembiayaan. Pemerintah perlu memaksimalkan potensi negara guna memaksimalkan pembiayaan yang berasal dari negara sendiri.

Dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan negara disebutkan bahwa pendapatan negara adalah suatu penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak serta penerimaan hibah dari luar negeri. Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak di bagi menjadi tujuh sektor yaitu pajak penghasilan, pajak penambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, pajak ekspor, pajak perdagangan internasional serta bea masuk dan cukai. Pendapatan non pajak merupakan pendapatan dari pengelolaan sumber daya alam, keuntungan badan usaha milik negara, pendapatan badan layanan umum, barang sitaan, pinjaman, sumbangan ataupun dari percetakan uang. Sedangkan hibah sendiri merupakan

pemberian yang diberikan kepada pemerintah tapi bukan bersifat pinjaman. Tentunya, pajak berperan penting dalam pembangunan suatu negara. Pajak menjadi salah satu pendapatan dan pembiayaan guna menunjang tujuan negara.

Berdasarkan Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak didefinisikan sebagai kontribusi yang diwajibkan negara terhadap orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa yang sesuai dengan Undang-Undang di mana pajak akan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seperti diketahui bahwa pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pembangunan ekonomi. Peran pajak dalam kehidupan bernegara dapat kita lihat melalui 4 (fungsi) pajak, antara lain : Fungsi Anggaran (*Budgetair*), Fungsi Mengatur (*Regulerend*), Fungsi Stabilitas, dan Fungsi Retribusi Pendapatan.

Pajak dalam negeri sendiri dibedakan pada instansi pemungutannya digolongkan menjadi dua jenis, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut Pemerintah Pusat melalui instansi terkait, yakni Departemen Keuangan atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan yang tercakup dalam APBN. Sedangkan Pajak Daerah menurut Undang-undang no 28 Tahun 2009 adalah kontribusi Wajib Pajak 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. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu

sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka kemakmuran rakyat.

Salah satu bentuk Pajak Daerah ialah pajak kendaraan bermotor, Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Pajak memberi kontribusi besar dalam meningkatkan pertumbuhan pendapatan dalam suatu negara.

Menurut data statistik yang terlansir melalui situs (www.bps.go.id), jumlah kendaraan bermotor di Indonesia tahun 2021 mencapai 143.797.227 unit. Terdiri dari 21.950.275 unit roda empat dan 120.042.298 unit roda dua. Menurut data terbaru dari situs Polri.go.id tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor Provinsi Lampung mencapai 4.039.111 unit kendaraan bermotor, terdiri dari 3.513.981 unit kendaraan roda dua, 522.716 unit kendaraan roda empat.

Pada tahun 2023, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung mencatat sebanyak 2.360.000 kendaraan roda dua dan roda empat di Provinsi Lampung yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor. Pada Provinsi Lampung sendiri ada sekitar 3.560.000 kendaraan yang terdaftar. Namun, hanya 1.200.000 kendaraan yang membayar pajak, sisanya ada 2.360.000 kendaraan tidak bayar pajak dan sebagian besar adalah roda dua. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Maka dari itu pemerintah daerah harus lebih tegas dan lebih memperhatikan mengenai proses perpajakan kendaraan bermotor

di daerahnya, mulai dari penghimpunan dan penyaluran dana pajak, tata cara pembayaran dan pelaporan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan sangatlah penting, hal tersebut akan mendorong masyarakat terutama wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Musruroh Siti dan Zulaikha (2013) yang menyatakan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan proses wajib pajak mengetahui dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Namun sampai saat ini, banyak sekali masyarakat yang tidak tahu manfaat dari membayar pajak.

Sesuai data yang dilansir oleh Lembaga Survei Indonesia, 24,5 persen dan 24,3 persen masyarakat mengaku paham soal pajak dan manfaatnya. Adapun sebanyak 42,1 persen dan 40,5 persen masing-masing mengatakan cukup paham dengan pajak dan manfaatnya. Kemudian, 22,9 persen mengaku kurang paham soal pajak dan 24,9 persen mengaku kurang paham terkait manfaat uang pajak. Sebanyak 8,9 persen lainnya mengaku tidak paham pajak dan 9,0 persen mengaku tidak paham manfaat pajak. Sedangkan 1,7 persen dan 1,3 persen masing-masing menjawab tidak tahu soal pajak dan manfaat uang pajak. Dengan data tersebut, terbukti bahwa masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu manfaat dari membayar pajak.

Selain kurangnya pemahaman masyarakat akan perpajakan, selain itu fasilitas dan sarana yang di berikan instansi terdahulu kurang memadai mengakibatkan masyarakat memiliki kurangnya minat dalam membayar pajak. Hingga kini pemerintah mengupayakan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan dalam proses perpajakan untuk masyarakat begitu juga dengan

pelayanan kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan pemerintah dengan harapan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya.

Hingga saat ini, Pemerintah gencar menciptakan inovasi guna memudahkan masyarakat untuk taat membayar pajak, terkhusus untuk wilayah Provinsi Lampung. Salah satu upaya tersebut ialah menyediakan samsat keliling untuk memudahkan pembayaran pajak. Dengan pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia, Pemerintah khususnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung menciptakan inovasi Pajak Daerah yaitu *e-Salam*. Dimana aplikasi ini dapat memudahkan penggunaanya mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke samsat.

Berdasarkan uraian diatas dan penelitian penulis sebelumnya, saya sebagai penulis mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian layanan *e-Salam* dan seberapa efektif pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem online *e-Salam*. Oleh karena itu, mengangkat judul **“IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN *E-SALAM* UNTUK PEMBAYARAN ONLINE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BAPENDA PROVINSI LAMPUNG.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah cara pengimplementasian *electronic* Samsat Lampung (*e-Salam*) untuk masyarakat di Kabupaten/Kota Provinsi Lampung?
2. Bagaimana keefektifan dari pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *e-Salam*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Pengimplementasian *electronic* Samsat Lampung (*e-Salam*) untuk masyarakat di Kabupaten/Kota Provinsi Lampung
2. Mengetahui keefektifan membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan *e-Salam*

1.4 Manfaat Penelitian

Bagi Penulis, penulisan penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan agar sesuai kaitannya berdasarkan judul yang ditulis serta memberikan dampak sebagai berikut :

1. Teoritis

Penelitian memberikan data sebagai bukti empiris dalam menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu keuangan, yaitu menganalisis sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

2. Praktis

Penelitian ini menggambarkan keadaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung melalui layanan *e-Salam*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pajak

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut (Riftiasari, 2019), Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah.

Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Penerimaan pajak adalah merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus – menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam buku Perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1) menjelaskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa

timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Prof Dr. P.J.A. Andriani, dalam buku Perpajakan Indonesia (2014:3) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam (Mardiasmo, 2018) tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi:

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.2 Ciri-Ciri Pajak

Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian tersebut, maka pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Pajak Merupakan Kontribusi Wajib Warga Negara

Artinya setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Namun hal tersebut hanya berlaku untuk warga negara yang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Yaitu warga negara yang memiliki penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). PTKP yang berlaku saat ini adalah Rp54 juta setahun atau Rp4,5 juta per bulan.

2. Pajak Bersifat Memaksa untuk Setiap Warga Negara

Jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif, maka wajib untuk membayar pajak. Dalam undang-undang pajak sudah dijelaskan, jika seseorang dengan sengaja tidak membayar pajak yang seharusnya dibayarkan, maka ada ancaman sanksi administratif maupun hukuman secara pidana.

3. Warga Negara Tidak Mendapat Imbalan Langsung

4. Berdasarkan Undang-undang

Artinya pajak diatur dalam undang-undang negara. Ada beberapa undang-undang yang mengatur tentang mekanisme perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak.

Menurut Mulyo Agung SE, MM Perpajakan Indonesia (2014:16) Pajak memiliki ciri-ciri diantaranya:

1. Iuran rakyat ke Negara.
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
3. Dalam membayar pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membayar *public investment*.

6. Pajak juga dapat pula mempunyai tujuan selain budgetair, yaitu mengatur.

2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Mulyo Agung dalam buku Perpajakan Indonesia (2014:34) pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (budgetair)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras.

2.1.4 Sumber Penerimaan Pajak

1. Pajak Penghasilan (PPh)

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 Pajak Penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Pajak penghasilan juga merupakan pungutan

resmi oleh pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat yang berpenghasilan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Berdasarkan Undang-Undang No. 42 tahun 2009 PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean (dalam wilayah Indonesia). Orang Pribadi, pengusaha, maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang PPN.

3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Selain dikenakan PPN, atas pengkonsumsian Barang Kena Pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPnBM. Menurut Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 yang dimaksud dengan Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah :

Barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok; atau barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu; atau pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat berpenghasilan tinggi; atau barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status; atau apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.

4. Bea Meterai

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 1985 Bea Meterai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta

kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek, yang memuat jumlah uang atau nominal di atas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

2.2 Penerimaan Daerah

2.2.1 Pendapatan Asli Daerah

Menurut Mardiasmo (2013), Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan Undang-Undang yang terdiri dari :

a. Pendapatan Pajak Daerah

b. Pendapatan Retribusi Daerah

Meliputi : Retribusi jasa Umum, Retribusi Jasa Usaha, dan Retribusi Perizinan Tertentu

c. Lain-Lain PAD yang Sah

Meliputi : Penerimaan Jasa Giro

d. Pendapatan dari Pengembalian

2.2.2 Pendapatan Transfer

Pendapatan Transfer merupakan pendapatan yang berasal dari entitas pelaporan lain, seperti pemerintah pusat atau daerah otonom lain dalam rangka perimbangan keuangan

a. Pendapatan Transfer Pemerintah Pusat

Meliputi : Dana Perimbangan, Bagi Hasil Pajak, dan Bagi Hasil Bukan Pajak

- b. Dana Alokasi Umum (DAU)
- c. Dana Alokasi Khusus (DAK)

2.3 Jenis-Jenis Pajak

Dalam berbagai literatur ilmu keuangan Negara dan pengantar ilmu hukum pajak terdapat perbedaan atau penggolongan pajak serta jenis – jenis pajak.

Perbedaan pembagian atau penggolongan tersebut didasarkan pada suatu kriteria, seperti siapa yang membayar pajak, apakah beban pajak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, siapa yang memungut, serta sifat – sifat yang melekat pada pajak yang bersangkutan. Berikut ini adalah pembagian jenis pajak berdasarkan kriteria diatas menurut (Diaz Priantara, 2012) :

2.3.1. Pajak Menurut Golongan

- a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembebanannya langsung kepada WP yang berkewajiban membayar pajaknya. Ini artinya, Wajib Pajak yang bersangkutan yang harus memikul beban pajak yang dan beban pajak ini tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)
- b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan Barang Mewah. Pajak ini dipungut oleh WP (Pengusaha Kena Pajak) terlebih dahulu dan yang memikul beban pajak adalah pengguna jasa atau barang yang dihasilkan oleh WP tersebut.

2.3.2. Pajak Menurut Sifat

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya. Setelah subjeknya diketahui barulah menentukan objeknya, contoh WP adalah PPh.
- b. Pajak Objektif adalah pajak yang pada waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah objeknya, setelah objeknya diketahui barulah menentukan subjeknya, contohnya adalah PPN dan Pajak Bumi Bangunan (PBB).

2.3.3 Pajak Menurut Lembaga Institusi Pemungutan

a. Pajak Pusat

Menurut Mardiasmo (2013), pajak pusat yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Menurut Mardiasmo (2016), pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

b. Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2011:12) Pajak Daerah 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. Beberapa jenis pajak daerah berdasarkan UU No. 28 tahun 2009 antara lain :

1. Pajak Provinsi

Pajak-pajak yang termasuk pajak provinsi antara lain :

- a. Pajak kendaraan bermotor yaitu 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 dan pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
- c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor yaitu pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.
- d. Pajak air permukaan adalah pajak atas pengambilan dan atau bahan bakar kendaraan bermotor.
- e. Pajak rokok pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah

2. Pajak Kabupaten / Kota.

Jenis-jenis pajak termasuk ke dalam pajak kabupaten/kota yaitu :

- a. Pajak Hotel, Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/istirahat, memperoleh atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan yang lainnya yang mengatur, di kelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

Objek pajak hotel adalah setiap pelayanan yang disediakan dengan pembayaran dihotel, sedangkan subyek pajak hotel adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan hotel.

- b. Pajak restoran yang disebut pajak adalah pemungutan daerah atas pelayanan restoran. Restoran atau rumah makan adalah tempat menyantap makanan atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk usaha jasa boga atau catering. Objek pajak restoran yaitu setiap pelayanan yang disediakan

dengan pembayaran direstoran sedangkan subjek pajak restoran terdiri dari orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran atas pelayanan restoran. Wajib pajak restoran yaitu pengusaha restoran dan tarif pajak ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).

c. Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran. Objek pajak hiburan adalah semua penyelenggaraan hiburan sedangkan subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang menonton atau menikmati hiburan.

d. Pajak Reklame, adalah pungutan daerah atas penyelenggaraan reklame. Reklame yaitu benda, alat, media yang menurut bentuk susunan dan corak raganya untuk tujuan komersial di pergunakan untuk memperkenalkan, mengajukan atau memujikan suatu barang, jasa atau orang yang di tempatkan atau di dengar dari suatu tempat oleh umum kecuali yang dilakukan oleh pemerintah. Objek pajak ialah penyelenggaraan atau memesan reklame. Tarif pajak ditetapkan sebesar 25%.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan melakukan pengamatan, pencatatan dan wawancara secara langsung di beberapa bidang pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek Praktik Kerja Lapangan dilakukan. Penulis menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik sebagai data primer. Wawancara dilaksanakan dalam kurun waktu antara tanggal 4 Januari 2023 - 10 Februari 2023. Penulis mendapatkan data melalui wawancara secara langsung dengan Kepala Pengembangan Informasi Pendapatan, yaitu Ibu Yuri, lalu Kepala bidang Pajak 1, Bapak Ardi selaku Pegawai di Bidang Pengembangan Informasi Pendapatan, dan Bapak Yudhi selaku Kepala bagian Perencanaan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Penulis juga mendapatkan beberapa informasi mengenai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dengan cara observasi dan bertanya langsung dengan pegawai dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam Penulisan ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang, buku, jurnal, artikel, serta situs yang berkaitan dengan topik penulisan mengenai sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan *e-Salam*.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memperoleh data. Maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penulisan. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi.

Penulis melakukan observasi dengan cara mencari tahu apapun informasi mengenai sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Struktur Organisasi, Bidang-bidang yang dimiliki, dan apapun yang berkaitan dengan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

2. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penulisan. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait.

Informan utama (*Key Informan*) dalam wawancara ini adalah Kepala Bidang Pengembangan Informasi Pendapatan dan Kepala Bidang Pajak 1 yang merupakan sumber untuk menulis dari judul penulis. Didukung dengan beberapa informasi dari informan seperti Staff bagian Umum untuk membantu menghubungkan informasi terkait bidang-bidang di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Staff Bagian IT yang membantu memberi informasi mengenai Aplikasi *e-Salam* dan *e-Samdes*, Staff Bagian PIP yang membantu memberikan informasi mengenai data pengguna dan data pembayar pajak kendaraan bermotor menggunakan *e-Salam*, dan Staff bagian pajak yang membantu memberikan informasi mengenai target dan realisasi pajak kendaraan bermotor. Wawancara dilaksanakan dalam kurun waktu tanggal 4 Januari 2023 - 10 Februari 2023 secara langsung (*face to face*).

3. Studi Pustaka

Menurut Nazir (Dalam Raharja 1998: 111) Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini yang dapat menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir.

4. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian adalah dokumen yang

dimiliki bidang-bidang yang ada seperti bidang Umum, Pajak, dan PIP seperti Data dan Jumlah pengendara sepeda motor di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung 2019-2023, Data Realisasi Penerimaan Pajak kendaraan bermotor di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung 2019-2023, Data Realisasi Penerimaan Pajak Daerah di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung 2019-2023, Data tarif pajak kendaraan bermotor di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung tahun 2019-2023, Data Jumlah Kendaraan yang menunggak membayar pajak kendaraan bermotor di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung tahun 2019-2023, Data dan Jumlah pengguna *e-Salam* dan *e-Samdes* di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung tahun 2020-2023, dan terakhir data dan Jumlah masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan menggunakan *e-Salam* dan *e-Samdes* di seluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung tahun 2020 - 2023.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Lokasi penelitian ini bertempat pada Bapenda Provinsi Lampung yang beralamat di Jl. Sultan Hasanudin No.45, Gn. MAS, Kec. Tlk. Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Lampung 35221. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 40 Hari, terhitung dari tanggal 4 Januari 2023 sampai dengan 10 Februari 2023.



Gambar 3. I Lokasi Badan Pendapatan Daerah

Sumber : Arsip Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan dan Profil Singkat Perusahaan

Dasar hukum pembentukan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung adalah:

1. Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung.
2. Peraturan Gubernur No. 56 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tatakerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.
3. Peraturan Gubernur Lampung No. 35 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Lampung No. 10 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Cabang Dinas dan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pada Perangkat Daerah Provinsi.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung mempunyai 392 orang pegawai yang terdiri atas 1 orang Eselon III, 20 orang Eselon IV, 59 orang Fungsional Umum, dan 312 orang Fungsional Tertentu. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah provinsi di bidang pendapatan berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, tugas dekonsentrasi dan pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Badan pendapatan daerah provinsi lampung mempunyai fungsi berikut:

- a) Perumusan kebijakan, pengaturan, perencanaan, dan penetapan standar/pedoman

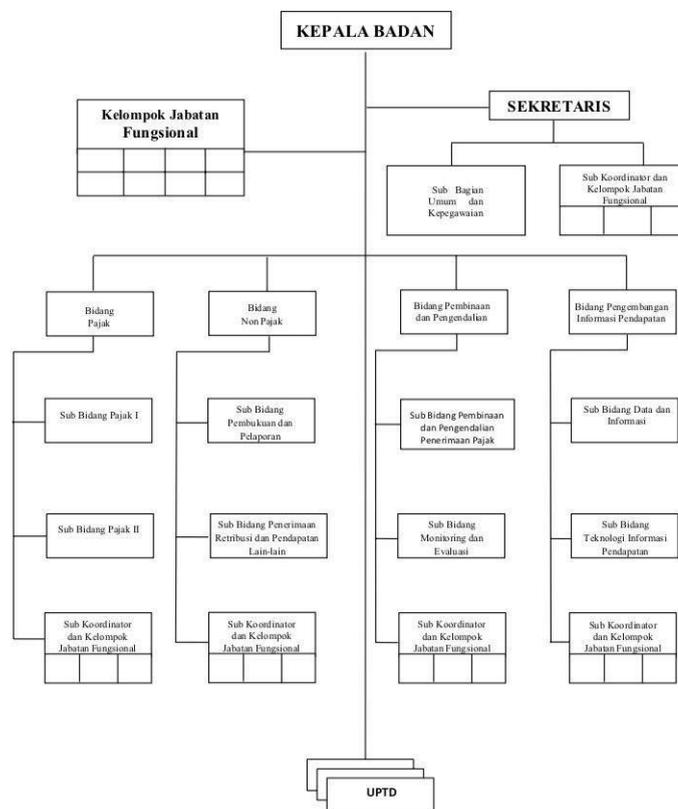
- b) Pembinaan, pengendalia, pengawasan, dan koordinasi
- c) Pelayanan administratif

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi tersebut maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung merupakan unsur pemerintah provinsi yang antara lain diberi kewenangan sebagai pengelola pungutan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan sekaligus sebagai koordinator di bidang pendapatan daerah.

3.4.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

Susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah membawahi :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat
- c. Bidang Pajak
- d. Bidang Non Pajak
- e. Bidang Pembinaan dan Pengendalian
- f. Bidang Pengembangan Informasi Pendapatan
- g. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD)
- h. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung
 Sumber : Arsip Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

3.4.4 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

“RAKYAT LAMPUNG BERJAYA”

(Aman, Berbudaya, Maju, dan Berdaya saing, Sejahtera)

b. Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung

1. Menciptakan kehidupan yang religius (agamis), berbudaya, aman, dan damai.
2. Mewujudkan “*good governance*” untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan pelayanan publik.
3. Mengembangkan upaya perlindungan anak, pemberdayaan perempuan, dan kaum difabel.
4. Mengembangkan infrastruktur guna meningkatkan efisiensi produksi dan konektivitas wilayah.
5. Membangun kekuatan ekonomi masyarakat berbasis pertanian dan wilayah pedesaan yang seimbang dengan wilayah perkotaan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online menggunakan *e-Salam*, Inovasi Pelayanan Publik yang diciptakan Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengimplementasian layanan aplikasi *e-Salam* cukup mudah yaitu hanya perlu mengunduh aplikasi *e-Salam* V.02, lalu cukup mengikuti alur pemakaian layanan aplikasi *e-Salam* dengan benar sesuai panduan yang telah disediakan. Mendaftarkan pengguna di layanan *e-Salam*, mengisi data kendaraan bermotor, menghitung jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor, hingga mendapatkan kode bayar pajak yang dapat dibayarkan di teller, ATM, dan agenlaku pandai Bank Lampung.
2. Walaupun saat ini layanan aplikasi *e-Salam* dapat membantu memudahkan masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor, namun layanan *e-Salam* ini belum cukup efektif untuk menyumbang angka untuk membantu realisasi pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Pada tahun 2022, layanan *e-Salam* hanya membantu 1,670 % dari realisasi pajak kendaraan bermotor Provinsi Lampung. Namun, penggunaan dari *e-Salam* tiap tahunnya meningkat, dari unit maupun jumlah PKB. Untuk denda dari Pajak Kendaraan Bermotor sendiri masih berfluktuatif tiap tahunnya.

Selain itu, fitur-fitur pembayaran di *e-Salam* masih perlu ditingkatkan kembali untuk kerjasamanya dengan pihak Bank Lampung agar layanan aplikasi *e-Salam* jauh lebih efektif dibandingkan dengan sebelumnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memiliki saran untuk layanan aplikasi pembayaran online *e-Salam*, antara lain :

1. Menarik minat masyarakat Lampung untuk menggunakan layanan *e-Salam*, dimulai dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung itu sendiri untuk menggunakan layanan *e-Salam*, dan aktif untuk melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat Provinsi Lampung.
2. Perlu adanya peningkatan kerjasama antara Bank Lampung dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dari segi pembayarannya, yaitu dengan menghadirkan fitur *Mobile Banking*, *Electronic Banking (i-Banking)*, Transfer antar Bank, Transfer menggunakan *E-Wallet* (Ovo, Gopay, Dana, ShopeePay, dan sejenisnya), juga bekerja sama dengan bank lain. Hal ini bertujuan agar memudahkan pengguna untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya tanpa harus datang lagi ke ATM dan Teller Bank Lampung terdekat.
3. Mengatasi permasalahan data NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang tercatat di Bank Lampung sering kali berbeda dengan data NIK yang tercatat di samsat. Hal ini disebabkan oleh input NIK di samsat yang kurang teliti oleh petugas kepolisian.

4. Perlu adanya perbaikan dari aplikasinya agar pengguna lebih nyaman saat menggunakannya, adanya perbaikan *bug*, dan perbaikan lainnya guna mempermudah pengguna mengakses aplikasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, O. C. (2019). ... *Pajak, Kualitas Pelayanan Sanksi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor)*
- Bernardin, D. E. Y. (2017). Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan*
- Bintary, A. A. (2020). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*.
- Farandy, M. R. (2018). ... *Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor SAMSAT Purbalingga)*
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Pajak, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di *Jurnal Ilmiah Akuntansi*
- Mulyawan, A., & Novia, D. (2018). Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(1), 30–39.
- Nirajenani, C. I. P., & Aryani, N. K. L. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*
- Nurlaela, L. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi Nurlaela*.
- Rahayu, C., & Amirah, M. (2018). ... *Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*

- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & ... (2019). Implementasi electronic SAMSAT untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor (Studi pada Provinsi Bali).
- Susanti, N. A. (2018). ... *pajak, dan penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Studi kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor*
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). ... *Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi*.
- Widajantie, T. D., Ratnawati, D., Thamrin, T., & ... (2019). Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama SAMSAT *Behavioral* <http://baj.upnjatim.ac.id/index.php/baj/article/view/38>