

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-PBBKB DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PUNGUT PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN
BERMOTOR**

(Skripsi)

Oleh

SHAFIRA ASTIKA PUTRI

NPM 2056041002



FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2024

ABSTRAK

ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-PBBKB DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PUNGUT PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN BERMOTOR

Oleh

SHAFIRA ASTIKA PUTRI

Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) merupakan Pajak atas penggunaan bahan bakar Kendaraan Bermotor dan Alat Berat. Sebagai salah satu usaha dalam mengoptimalkan tingkat kepatuhan PBBKB, Badan Pendapatan Daerah Prov Lampung melakukan inovasi sistem baru yaitu dengan meluncurkan sistem yang bernama E-PBBKB (Electronic Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor). Sistem Elektronik Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor diluncurkan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat memudahkan wajib pungut dalam hal perpajakan. Wajib pungut tidak akan mengalami kesulitan dalam pelaporan sehingga PBBKB dapat diurus dengan cepat dan praktis. Penelitian ini sangat penting karena dapat mengukur tingkat kepatuhan wajib pungut dengan adanya penerapan sistem *elektronik* pajak bahan bakar kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah dapat menganalisis Penerapan Sistem elektronik pajak bahan bakar kendaraan bermotor dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pungut Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan melihat apa saja hambatan dari pengguna E-PBBKB. Metode penelitian pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan model Miles dan Huberman. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem elektronik pajak bahan bakar kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pungut dalam membayar PBBKB.

Kata Kunci : Analisis , E-PBBKB, Kepatuhan Wajib Pungut, Sistem

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE E-PBBKB SYSTEM IN IMPROVING MANDATORY COMPLIANCE WITH MOTOR VEHICLE FUEL TAX COLLECTIONS

BY :

SHAFIRA ASTIKA PUTRI

Motor Vehicle Fuel Tax (PBBKB) is a tax on the use of motor vehicle and heavy equipment fuel. As an effort to optimize the level of PBBKB compliance, the Regional Revenue Agency of Lampung Province has innovated a new system, namely by launching a system called E-PBBKB (Electronic Motor Vehicle Fuel Tax). The Motor Vehicle Fuel Tax Electronic System was launched with the aim of improving the quality of service which is expected to make hoped that this will make it easier for taxpayers to collect taxes. in terms of taxation. Mandatory collectors will not experience difficulties in reporting so that PBBKB can be processed quickly and practically. This research is very important because it can measure the level of compliance taxpayers with the implementation of the electronic motor vehicle fuel tax system. The aim of this research is to analyze the implementation of the electronic motor vehicle fuel tax system in increasing compliance with mandatory motor vehicle fuel tax collection and see what obstacles there are for E-PBBKB users. The research method in this research is a descriptive research method with a qualitative method approach. The data analysis technique used is the Miles and Huberman model. Based on the research results, it shows that the implementation of the electronic motor vehicle fuel tax system has an effect on compliance with mandatory levies in paying PBBKB.

Key Words : Analysis, E-PBBKB, Mandatory Compliance, System

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-PBBKB DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN WAJIB PUNGUT PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN
BERMOTOR**

Oleh

SHAFIRA ASTIKA PUTRI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

Judul Skripsi

: ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-PBBKB
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PUNGUT PAJAK BAHAN BAKAR
KENDARAAN BERMOTOR

Nama Mahasiswa

: *Shafira Astika Putri*

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2056041002

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial Politik



[Signature]
Prof. Dr. Yulianto, M.S.
NIP.196107041988031005

[Signature]
Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.
NIP. 198506202008122001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

[Signature]
Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

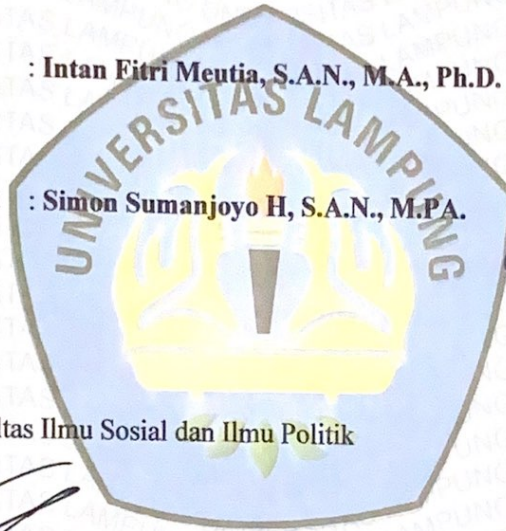
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Yulianto, M.S.

Sekretaris : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Penguji Utama : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **13 Juni 2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini muni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Shafira Astika Putri
NPM 2056041002

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Bandar Lampung pada tanggal 02 Juni 2002. Merupakan anak tunggal dari pasangan M Paisor dan Siti Khodijah Mala. Penulis mengawali pendidikan formal pada tahun 2007 di TK Sandy Putra Telkom Bandar Lampung, yang diselesaikan pada tahun 2008. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 02 Rawa Laut, Bandar Lampung yang ditamatkan pada tahun 2014. Selanjutnya menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 4 Bandar Lampung, yang ditamatkan pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 10 Bandar Lampung yang ditamatkan pada tahun 2020. Setelah menyelesaikan jenjang sekolah menengah, penulis melanjutkan studi di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Lampung di Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada tahun 2020 dan diterima lewat jalur Mandiri. Selama menjalani kegiatan kuliah penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNILA. Penulis mengikuti kegiatan PKL (praktek kerja lapangan) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (BAPENDA) . Penulis menjalani program Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2023 di Desa Banjar Masin, Kecamatan Kota Agung Barat, Kabupaten Tanggamus.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."

(Q.S Al Baqarah: 286)

"Allah menolongmu, maka tidak ada seorangpun yang dapat mengalahkanmu"

(Q.S Ali 'Imran :160)

"just trust Allah, you'll be fine."

(Confucius)

Impian tidak dapat terwujud dengan sendirinya, namun impian akan datang

ketika kita berusaha untuk meraihnya.

(Shafira Astika Putri)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Aku bersujud dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala anugerah, belas kasih, dan cinta-Nya yang tiada tara. Doa serta salam juga selalu kupersembahkan kepada teladan terbaikku, Nabi Muhammad S.A.W. Dengan rendah hati dan ridha-Mu, ya Allah, aku dedikasikan karya kecil ini kepada:

Kedua orang tuaku yang aku cintai

Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas doa dan kehangatan yang telah kalian berikan, yang telah menjadi pendorong saya untuk melangkah menuju masa depan yang baik. Meskipun kadang-kadang tidak terucapkan, tetapi hati ini selalu memancarkan rasa cinta dan kepedulian kepada kalian semua.

Keluarga Besar dan Sahabat

Terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang diberikan kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga semua doa baik akan dikabulkan dan berbalik juga pada kalian.

Serta,

*Almamater tercinta Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung*

Semoga karya kecil ini bermanfaat

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana pengasih lagi maha penyayang, yang tiada hentinya memberikan nikmat dan rahmat serta kekuatan kepada Penulis. Shalawat serta salam tidak lupa Penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat perantaranya kita semua bisa merasakan nikmatnya kehidupan. Dengan berbekal kesabaran, keyakinan, kemauan, dan kerja keras serta dukungan juga doa dari berbagai pihak, dan tak lupa Ridho dari Allah SWT sehingga akhirnya Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN SISTEM E-PBBKB DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PUNGUT PAJAK BAHAN BAKAR KENDARAAN BERMOTOR”** yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung. Selama proses menulis skripsi ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekuarangan dan keterbatasan ilmu yang dimiliki. Sehingga bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang diperoleh Penulis sangat mempermudah proses penyelesaian skripsi ini. Karenanya dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
3. Prof. Dr. Yulianto, M.S. Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktu dan setulus hati membimbing dan memberikan ilmu, kritik dan saran, arahan, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta Dengan penuh rasa kesabaran dan ketulusan hati selalu siap membantu, membimbing, memberikan ilmu serta memberikan dukungan yang terbaik sehingga Penulis sangat termotivasi dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Miss Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu dan setulus hati membimbing dan memberikan ilmu, kritik dan saran, arahan, serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta Dengan penuh rasa kesabaran dan ketulusan hati selalu siap membantu, membimbing, memberikan ilmu serta memberikan dukungan yang terbaik sehingga Penulis sangat termotivasi dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A. Selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini hingga selesai.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff dan pegawai Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah banyak membantu Penulis selama masa perkuliahan.
8. Cinta pertama dan pintu surga ku Papaku M paisor, dan Mamaku Siti Khodijah Orang Tuaku yang selalu ada disamping penulis, yang selalu mendoakan serta mendukungku pada setiap proses yang aku jalani. Terima kasih atas segala usaha terbaik yang telah diberikan kepada Penulis sudah dengan sepenuh hati menyayangi dan membesarkan penulis, semoga mama, papa panjang umur agar kedepannya dapat melihat anak mu ini jadi anak yang membanggakan dan berguna bagi Mama dan Papa nantinya.
9. Untuk Ses dan Azriel sepupu ku yang aku sayangi yang menjadi penghibur disaat penulis sedih saat mengerjakan skripsi ini, memberikan dukungan, saran, dan semangat kepada penulis. Terimakasih atas waktu dan materi yang telah diluangkan untuk penulis sehingga bisa terus semangat dalam menyelesaikan studi ini.
10. Untuk Indra yang telah memberikan semangat yang tiada hentinya, mendengarkan keluh kesah penulis, serta menemani dan mengantar penulis selama proses bimbingan dan berkontribusi dengan tulus sampai saat ini. Semoga kita selalu bisa bersama dalam suka maupun duka.

11. Sahabat terbaikku Terimakasih telah hadir dalam hidup Penulis senantiasa menemani disaat penat, memberikan semangat, motivasi, dan menghibur penulis. Semoga tetap bersama hingga hari tua, yaitu Adisa, Dyna, Jean, Ata, dan Refal.
12. Sahabat seperjuanganku selama masa perkuliahan hingga kelulusan ini yaitu Adinda, Agil Terima kasih karena selalu siap membantu menjalani kehidupan kuliah maupun skripsi ini.
13. Teman-Teman seperbimbinganku selama masa perkuliahan hingga kelulusan ini selalu membantu saat suka maupun duka yaitu Grup “BAPENDA JAYA”, “BIMBINGAN PROF” , “CIPUNG” Syeva, Widia, Cahya, Alfi. Semoga kita semua sukses kedepannya.
14. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2020 “ADAMANTIA” yang siap saling membantu setiap Penulis memiliki kesulitan dalam perkuliahan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. Diri saya sendiri, yang telah mampu bertahan sejauh ini dalam mengerjakan skripsi ini. Walaupun terkadang jatuh dan bangkit lagi pada akhirnya tetap selalu berusaha dan mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.

Akhir kata, sepenuhnya Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembacanya. Semoga segala dukungan, bimbingan dan doa yang diberikan kepada Penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin YRA.

Bandar Lampung, 19 Juni 2024
Penulis

Shafira Astika Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Tentang Pajak.....	9
2.2.1 Pengertian Pajak.....	9
2.2.2 Definisi Pajak Daerah.....	10
2.2.3 Kepatuhan Pajak.....	11
2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak.....	14
2.2.6 Sanksi Pajak.....	15
2.3 Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen.....	17
2.2.1 Pengertian Sistem.....	17
2.2.2 Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	19
2.2.3 Teori Model Sistem Teknologi Informasi.....	21
2.4 Tinjauan Tentang E-PBBKB.....	23
2.4.1 Penerapan E-PBBKB.....	23
2.4.2 Wajib Pungut.....	24
2.4.3 Manfaat Program E-PBBKB.....	25
2.4.4 Syarat Pengguna E-PBBKB.....	25

2.4.5 Mekanisme Tahapan Transaksi pembayaran E-PBBKB	26
2.4.6 Tarif PBB-KB	27
2.5 Kerangka Pikir	28
III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian	31
3.4 Sumber data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Teknik Keabsahan Data	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.2 Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	40
4.1.3 Struktur Organisasi	40
4.1.3 Sejarah Sistem E-PBBKB	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Penerapan E-PBBKB	46
4.2.2.Hambatan Dalam Penggunaan Sistem EPBBKB.....	61
4.3 Pembahasan	64
4.3.1 Penerapan E-PBBKB	64
4.3.2.Hambatan Dalam Penggunaan Sistem E-PBBKB	79
V. PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nama Perusahaan Pengguna E-PBBKB.....	6
2. Penelitian Terdahulu.....	10
3. Deskripsi fokus penelitian dengan model sistem.....	34
4. Data Informan.....	38
5. Dokumentasi Penelitian.....	39
6. Rata-Rata Meningkatnya PBBKB Tahun 2020-2022.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Sistem E-PBBKB.....	5
2. Alur Mekanisme dengan Menggunakan system E-PBBKB.....	29
3. Kerangka Pikir.....	31
4. Komponen Dalam Analisis Data.....	40
5. Instansi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	45
6. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	46
7. Rapat internal dengan PT Pertamina Petra Niaga.....	63
8. Diagram hasil jawaban.....	69

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengingat pentingnya upaya mewujudkan Indonesia yang maju dengan melakukan berbagai macam pembangunan. Disisi lain, dengan upaya melayani kepentingan nasional untuk menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Sumber-sumber pendapatan negara dapat diperoleh dari berbagai sektor, dan salah satunya adalah sektor pajak. Pajak merupakan salah satu dari banyaknya unsur dalam pembiayaan pembangunan nasional. Menurut Martadani dan Hertat (2019) mekanisme pajak ialah salah satu jalan dalam menggapai kesejahteraan masyarakat. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor perpajakan ini. Sumber penerimaan dari sektor Pajak masih menempati urutan pertama dengan komposisi terbesar selama lebih dari satu dekade. Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara.

Hal ini dikarenakan pajak merupakan sumber yang paling utama dari tiga komponen pendapatan negara. Menurut Puteri (2019) hasil dari pembayaran pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan serta peningkatan sarana publik. Pajak memiliki kontribusi besar dalam pembangunan negara ini. Oleh karena itu, lembaga otoritas pajak yang kompeten harus mengoptimalkan pemrosesan berbagai bentuk potensi pajak dan penerimaan pajak. Wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakan karena menghadapi kesulitan dalam proses pelaporan dan pembayaran.

Perkembangan teknologi yang semakin maju dapat mengatasi kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak tersebut. Dilihat dari cara pemungutannya, pajak dipungut oleh pemerintah pusat dan daerah. Salah satu dari 5 jenis Pajak Provinsi adalah PBBKB (Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor) yang memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Definisi pajak daerah (Mareta, 2014) bahwa Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) menurut Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2010 tentang Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB- KB) adalah : “Pajak yang dipungut atas bahan bakar kendaraan bermotor yang disediakan atau dianggap untuk digunakan kendaraan bermotor, termasuk bahan bakar yang digunakan untuk kendaraan diatas air” Sedangkan subjek menurut Undang- Undang Nomor 28 Pasal 17 Tahun 2009 menyatakan bahwa : “Subjek Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah konsumen bahan bakar kendaraan bermotor.”

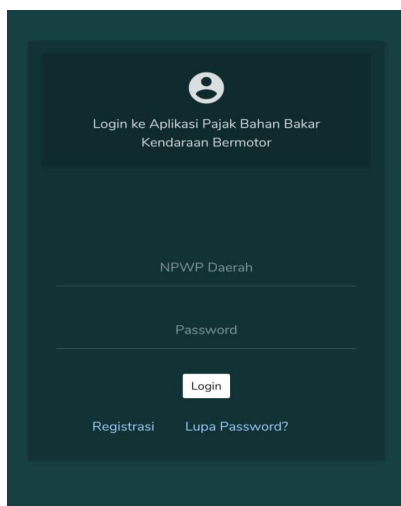
Dasar pengenaan pajak dalam (Mareta, 2014) menjelaskan bahwa dasar pengenaan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBB-KB) adalah nilai jual bahan bakar kendaraan bermotor sebelum dikenakan pajak pertambahan nilai. Sedangkan tarif pajak bahan bakar kendaraan bermotor menurut undang-undang tentang pajak daerah dan retribusi daerah tahun 2009 (Ratulangi, 2019) tarif yang ditetapkan atas pajak bahan bakar kendaraan bermotor paling tinggi adalah 10%. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada tahun 2011 mengalami perubahan, dimana pemerintah mengubah tarif menjadi 5%. Perubahan atas tarif pajak bahan bakar kendaraan bermotor ditetapkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 36 Tahun 2011. Selain itu, perubahan tarif tersebut berdasarkan peraturan presiden hanya berlaku untuk bahan bakar kendaraan yang bersubsidi. Peranan penggunaan kendaraan bermotor yang sejajar dengan bahan bakar kendaraan bermotor diduga mampu meningkatkan penerimaan PBBKB oleh pemerintah daerah, dikarenakan saat ini sangat tingginya tingkat mobilitas masyarakat. Hal ini pastinya dimanfaatkan oleh pemerintah daerah sebagai upaya meningkatkan PAD dengan melakukan pemungutan pajak kepada wajib PBBKB. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai pemenuhan kewajiban

perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan sumbangsih bagi pembangunan. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu penunjang yang dapat meningkatkan PAD sehingga menjadi lebih optimal. Menurut Yulianto (2013) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka para wajib pajak harus mengetahui dengan seksama dan menyeluruh terhadap undang-undang perpajakan yang diberlakukan dalam suatu negara. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang pajak merupakan dimensi yang sangat penting bagi terciptanya kesadaran dan kepatuhan. Melalui kesadaran akan tanggung jawab ini, diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya guna mendukung salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Penyedia bahan bakar kendaraan bermotor yang biasa disebut wajib pungut adalah pihak yang memiliki kewajiban memungut PPN sekalipun melakukan transaksi sebagai pembeli.

Menurut Menteri Keuangan, dalam hal meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah perlu meningkatkan efektivitas penyuluhan dan hubungan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak maupun wajib pungut. Wajib Pungut adalah istilah atau sebutan yang merujuk pada pembeli yang seharusnya dipungut PPN (Pajak Pertambahan Nilai) namun malah memungut pajak. Dengan kata lain, sebagai pembeli wajib pungut itu tidak dipungut PPN oleh PKP (Pengusaha Kena pajak yang menyerahkan BPK/JKP (Barang/Jasa Kena pajak melainkan justru memungut PPN. Istilah wajib pungut ini diacukan pada bendaharawan pemerintah, badan usaha atau instansi pemerintah yang ditugaskan memungut menyetor dan melaporkan PPN yang terutang oleh PKP terhadap penyerahan BPK/JKP kepada badan atau instansi pemerintah tersebut. Terdapat 4 badan atau instansi yang masuk ke dalam kategori wajib pungut, yaitu:

1. Bendaharawan Pemerintah dan KPKN (Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara).
2. Kontraktor Kontrak Kerja Sama.
3. BUMN (Badan Usaha Milik Negara).
4. Badan Usaha tertentu

Diantaranya dengan cara melaksanakan reformasi pajak secara konsisten dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pungut dalam bentuk kemudahan pelaporan pembayaran, serta kemudahan dalam mengakses informasi. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak yaitu bagaimana sikap dari seorang Wajib Pajak yang mau dan melaksanakan kewajiban perpajakan yang ada. Wajib Pajak diketahui dapat meningkatkan pendapatan negara. Bila ingin memaksimalkan penerimaan pajak, maka pemerintah harus berupaya agar wajib pajak semakin sadar bahwa peranan pajak sangatlah penting bagi tercapainya pembangunan nasional. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga penting mengingat Wajib Pajak membutuhkan kenyamanan dalam membayar pajak. Sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pungut Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) di Provinsi Lampung, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung telah menginisiasi sebuah inovasi sistem baru dalam pelayanan, yang dikenal dengan nama E-PBBKB (Electronic Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor). E-PBBKB merupakan sistem yang dilengkapi dengan fitur-fitur untuk pelaporan, penetapan, dan pembayaran PBBKB yang dapat diakses secara online oleh wajib pungut serta petugas terkait. Di bawah ini adalah tampilan halaman utama dari sistem E-PBBKB.



Gambar. 1 halaman sistem E-PBBKB

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan gambar 1 di atas, sistem E-PBBKB dapat diakses dengan mudah melalui website, memungkinkan Wajib Pungut untuk mengaksesnya. Syarat penggunaan sistem ini adalah memiliki akun yang terdaftar dalam system, proses pembuatan akun sangatlah mudah, dimulai dengan mengisi data sesuai dengan formulir yang disediakan dan menekan tombol "Register". Setelah pendaftaran berhasil, langkah selanjutnya adalah menunggu verifikasi akun yang akan dilakukan oleh admin. Pengguna akan dihubungi melalui email atau nomor telepon yang telah disediakan. Setelah menerima konfirmasi dari admin melalui email atau telepon, pengguna dapat langsung melakukan login melalui halaman login dengan menggunakan nomor NPWPD dan password yang telah dibuat sebelumnya, kemudian menekan tombol "Login". Penerapan PBBKB ini tidak mutlak pada semua provinsi dengan kata lain tidak semua provinsi menetapkan pajak ini. Kewenangan penerapan PBBKB ini dikenakan berdasarkan peraturan daerah yang dibuat oleh pemerintah daerah Tarif PBBKB adalah sebesar 5% dengan dasar pengenaan PBBKB. Pemungutan PBBKB dilakukan oleh penyedia Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebagai mana bisa disebut Wajib Pungut (WAPU). Berikut ini adalah beberapa Wajib Pungut Perusahaan yang menggunakan E-PBBKB:

Tabel 1. Nama Perusahaan Pengguna E-PBBKB

No	Nama Perusahaan
1.	PT Lingga Perdana
2.	PT Petro Andalas Sukses
3.	PT Exxonmobil Lubricants Indonesia
4.	PT Cemerlang Makmur Abadi
5.	PT Jagad Nusantara Energi
6.	PT. Inti Lingga Sejahtera
7.	PT Lautan Dewa Energy

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung 2023

Berdasarkan Tabel 1 di atas, nama perusahaan yang menggunakan Elektronik Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (E-PBBKB) adalah penyedia bahan bakar, yang dalam konteks ini merujuk kepada produsen dan/atau importir Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, baik untuk tujuan penjualan maupun penggunaan internal. Penyedia bahan bakar kendaraan bermotor memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) setiap bulan, dengan batas waktu paling lambat pada tanggal 20. Urgensi dalam penelitian ini adalah adanya upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah terus dilaksanakan, kali ini dari sisi pajak bahan bakar kendaraan bermotor. Seiring dengan era digitalisasi, pelaporan pajak bahan bakar kendaraan bermotor telah mengalami beberapa penyempurnaan dalam sistemnya untuk mengakomodasi kebutuhan tersebut. Sistem pemungutan pajak ini mengadopsi pendekatan *self-assessment*, di mana Wajib Pungut bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran secara mandiri pada Kas Daerah menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).

Pemberlakuan *self-assessment* ini menjadi corak dan karakteristik khas dari sistem pemungutan pajak di Indonesia, yang didasarkan pada Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 6 Tahun 1983, yang kemudian disempurnakan oleh Undang-Undang No. 16 Tahun 2009. Selain itu sistem pembayaran pajak ini juga diatur dalam Pasal 12 ayat (1) UU KUP yang menyebutkan: “Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.” Artinya, sistem ini cenderung menitikberatkan peran aktif wajib pajak dalam pemungutan pajaknya. Sementara itu, peran pemerintah atau institusi yang memungut pajak hanya sebagai pengawas dan penegak hukum saja. Penelitian ini berfokus pada judul: Analisis Penerapan Sistem E-Pbbkb Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pungut Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan E-PBBKB dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pungut Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor?
2. Apa saja hambatan yang dialami pengguna dalam menggunakan sistem E-PBBKB?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini ialah untuk :

1. Menganalisis Penerapan Sistem E-PBBKB Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pungut Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.
2. Mengetahui hambatan yang sering dialami pengguna dalam menggunakan sistem E-PBBKB.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian keilmuan dan pengetahuan dalam studi Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor
2. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi referensi dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya yang berkaitan Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor bahan bakar kendaraan bermotor.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. dapat diuraikan secara rinci sebagai berikut.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Syafatur (2022)	Analisis penerapan aplikasi E-PBBKB (electronic Pajak bahan bakar kendaraan bermotor) Terhadap kepatuhan wajib pungut pajak Bahan bakar kendaraan bermotor Di provinsi lampung	Hasil dari penelitian ini ialah Penerapan aplikasi E-PBBKB berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pungut dalam membayar pajak. Semakin baik penerapan aplikasi E-PBBKB, maka kepatuhan wajib pungut semakin meningkat.
2	Isyarah (2018)	Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filling, Dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil dari penelitian ini ialah E-Registration, E-Filling dan E-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, serta E-Registration dan E-Billing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan E-Filling tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3	Andriani (2018)	Analisis Pengaruh Penerapan E-FILLING Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton)	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan E-Filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
4	Latifa (2022)	Penerapan E-SAMSAT Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)	Penerapan e-samsat secara parsial berdampak atas kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel sanksi perpajakan secara parsial tidak berdampak atas kepatuhan wajib pajak.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan penjabaran penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu, yaitu terletak pada fokus penelitian yang menekankan pada analisis tingkat kepatuhan wajib pajak. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa pendekatan dan fokus yang digunakan tetap relevan untuk memahami perilaku dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks perpajakan. Namun, perbedaan utama antara penelitian memiliki kebaruan terhadap penelitian sebelumnya yaitu Teori Model Sistem Teknologi Informasi DeLone dan McLean (1992) menawarkan sebuah model untuk mengukur atau menilai kesuksesan sistem teknologi informasi yang sering disebut dengan D&M IS Success Model

2.2 Tinjauan Tentang Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H. dalam bukunya Yulianto Reinventing Perpajakan (2021) Pajak merupakan iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr P.J.A Andriani yang telah diterjemahkan oleh R santoso Brotodiharji, SH dalam buku 'Pengantar Pajak' (1991) adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan- peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Dengan mendasarkan pada beberapa definisi pajak tersebut di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tentang pengertian pajak. Pajak memiliki makna iuran yang dapat dilaksanakan oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan- peraturan umum (undang-undang). Menurut Undang-Undang

Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa 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. Saptono mendefinisikan pajak sebagai suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang diterapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat menjalankan tugas-tugasnya dalam pemerintahan (Saptono, 2016).

2.2.2 Definisi Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dalam Pasal 1 dijelaskan bahwa Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah sebagai suatu pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah dan ditujukan untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga daerah. Pajak Daerah dapat disebut juga sebagai kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018).

Jenis-jenis Pajak Daerah

Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak yang telah ditentukan, sebagaimana tersebut di bawah. Pajak daerah dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan/atau disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

1. Jenis pajak daerah tingkat I (Provinsi) terdiri atas:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Jenis pajak daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) terdiri atas:
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - k. Bea Perolehana atas Tanah dan Bangunan (Mardiasmo, 2018).

2.2.3 Kepatuhan Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi, kepatuhan perpajakan yaitu ketaatan, tunduk atau patuh dalam melaksanakan ketentuan pajak yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan perpajakan. Pasal 1 UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong

pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010), bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Simanjutak dan Mukhlis (2012), Kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak.

Devano (2016), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran kewajiban perpajakan antara lain:

1. Wajib pajak berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Santoso (2018), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak yang harus melaksanakan semua kewajibannya dalam membayar pajak dan menikmati semua hak dari pembayaran pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sikap wajib pajak bukan hanya sekedar takut akan sanksi yang berlaku, tetapi wajib pajak juga harus tepat waktu dalam menyampaikan surat pernyataan.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan umumnya dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan oleh masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas sendiri diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau kadar. Sedangkan, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa (kbbi.web.id,

2020). kualitas pelayanan adalah bentuk pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat menyesuaikan dengan harapan pelanggan (Sari dkk,2017). Kualitas pelayanan merupakan alat ukur seberapa baik usaha penyedia layanan dalam melayani pelanggan. Semakin baik kemampuan suatu organisasi atau perusahaan sebagai penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan serta harapan masyarakat sebagai pelanggan, maka semakin berkualitas pelayanannya.

Boediono 2003 mendefinisikan pelayanan pajak sebagai proses memberi bantuan kepada Wajib Pajak dengan beberapa cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan (Caroko et al., 2015). Definisi Kualitas Pelayanan Pajak Menurut Goesch dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi harapan. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atas masyarakat. Sehingga kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang (terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat pajak dalam melayani masyarakat secara memuaskan. menurut Kotler dan Keller (2012: 214) Pelayanan atau jasa merupakan suatu tindakan yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan Kepemilikan. Sedangkan kualitas ialah semua ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuannya menyediakan kebutuhan dengan baik." Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila pelayanan aparat pajak dilaksanakan dengan baik sehingga wajib pajak mampu memahami arti pentingnya membayar pajak sebagai iuran wajib untuk pembangunan umum. Pelayanan pajak menjadi salah satu faktor utama meningkatkan penerimaan realisasi kepatuhan pembayaran pajak. pelayanan pajak dimaksudkan agar dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi pajak dalam memenuhi dan haknya di bidang perpajakan.

Menurut Parasuraman dan Malhotra (2005) pelayanan pajak yang berkualitas dapat dinilai melalui lima indikator utama, yaitu:

1. Tangible yakni bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata dan berwujud, seperti penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan karyawan
2. Reliability yakni keandalan dalam melayani, seperti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan secara konsisten dan tepat.
3. Responsiveness yakni kecepatan dan ketanggapan dalam melayani, seperti keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat
4. Assurance yakni kepastian, seperti pengetahuan, keramah-tamahan yang harus dimiliki dalam melaksanakan pelayanan untuk memberikan pelanggan rasa percaya atau kepastian
5. Empathy yakni kepedulian dan perhatian khusus dalam melayani, seperti memahami apa yang dibutuhkan pelanggan

2.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Saptono menjelaskan mengenai sistem pemungutan pajak, sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara mengelola uang pajak terutang oleh Wajib Pajak dapat mengalir ke kas negara (Saptono, 2016). Ada tiga sistem dalam pemungutan pajak yaitu:

1. *Official Assessment System.*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak dengan memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang. Ciri-cirinya: Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus, Wajib Pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Pada sistem ini Wajib Pajak lebih bersifat aktif tanpa adanya campur tangan dari fiskus. Disini fiskus yang bertugas untuk mengawasi Wajib Pajak

3. *With Holding System.*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.2.6 Sanksi Pajak

Sanksi merupakan suatu hukuman yang dapat mencegah individu untuk berperilaku diluar batasan-batasan yang berlaku. Menurut KKB (Kamus Besar Bahasa Indonesia), sanksi diartikan sebagai “tanggungan” yakni tindakan, hukuman, dan sebagainya untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan (kbbi.web.id, 2020). Pengenaan sanksi dalam suatu peraturan perundang-undangan adalah suatu alat pencegah pelanggaran yang telah ditetapkan oleh ketentuan tertentu (Julianita & Sumiati, 2016). Dapat diartikan bahwa sanksi merupakan alat hukum untuk mencegah dilanggarnya hukum yang ada. Sanksi perpajakan adalah tindakan atau hukuman yang akan diberikan atau dijatuhkan kepada setiap individu baik Wajib Pajak, aparat pajak (fiskus), ataupun pihak lain yang melanggar peraturan perpajakan. Dalam Undang Undang No. 28 Tahun 2007, terdapat dua sanksi dalam pajak , yaitu:

1) Sanksi administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi yang sehubungan dengan surat ketetapan pajak dan surat tagihan pajak berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007, serta sanksi yang diberikan berbentuk pemberian:

- a) Sanksi dengan membayar denda Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa sejumlah denda yang harus dibayar apabila melakukan perbuatan, seperti:
 - (1) Menyampaikan SPT lewat jangka waktu yang telah ditetapkan
 - (2) Membetulkan ketidakbenaran dengan sendiri pada SPT yang belum disidik
 - (3) Tidak memiliki faktur, mengisi faktur, atau melaporkan faktur pajak yang sesuai masa penerbitanya bagi pengusaha kena pajak
 - (4) Keberatan Wajib Pajak ditolak atau dikabulkan sebagian
 - (5) Permohonan banding Wajib Pajak ditolak atau dikabulkan sebagian

- b) Sanksi dengan menanggung bunga Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa sejumlah bunga yang harus ditanggung apabila melakukan perbuatan, seperti:
- (1) Pembetulan SPT masa atau SPT tahunan dalam dua tahun
 - (2) Membayar pajak masa atau pajak tahunan lewat batas waktu yang telah ditetapkan
 - (3) SKPKB (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar) karena pajak yang terutang kurang atau tidak dibayar
 - (4) SKPKB (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar) atau SKPKBT (Surat Kententua Pajak Kurang Bayar Tambahan) diterbitkan lewat waktu lima tahun karena adanya tindak pidana
 - (5) PPh tahunan berjalan tidak bayar atau kurang bayar
 - (6) SPT kurang bayar
 - (7) SKPKB/T, Surat Keterangan Pembetulan, Surat Keterangan Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar
 - (8) Melakukan pengangsuran dan penundaan dalam Pembayaran
 - (9) Kekurangan pajak akibat penundaan SPT
- c) Sanksi dengan menanggung kenaikan pajak Wajib pajak dapat diberikan sanksi oleh aparat pajak berupa kenaikan pajak dimana Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berkali lipat atau lebih dari yang seharusnya apabila melakukan perbuatan, seperti:
- (1) Pengungkapan ketidakbenaran dalam pengisian SPT setelah lewat dua tahun sebelum terbitnya SKP (Surat Ketetapan Pajak)
 - (2) Diterbitkannya SKPKB karena SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran
 - (3) Kewajiban untuk mengadakan pembukuan dan pemeriksaan yang tidak terpenuhi sehingga tidak dapat diketahui besar pajak terutang
 - (4) Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun pengisian dilakukan tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar yang dilakukan karena kealpaan dan pertama kali

- (5) Kekurangan pajak pada SKPKBT
- (6) SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
- (7) SKPKB yang terbit setelah dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi Wajib Pajak dengan persyaratan tertentu

2) Sanksi pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang sehubungan dengan pelanggaran pertauran perundang-undangan perpajakan khususnya dalam Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sanksi ini merupakan alat terakhir atau disebut benteng hukum yang digunakan aparat pajak dengan untuk menjaga kepatuhan

norma hukum (Mardiasmo, 1992). Sanksi pidana dapat diberikan kepada Wajib Pajak apabila melakukan tindakan, seperti:

- (a) Tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT namun isinya tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar karena kealpaan sehingga merugikan pendapatan negara dari sektor pajak dan perbuatan tersebut bukan perbuatan pertama kali
- (b) Secara sengaja mengabaikan peraturan perpajakan dengan tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- (c) Secara sengaja melakukan tindakan yang tidak sesuai peraturan perpajakan lewat faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan bukti setoran pajak
- (d) Melakukan percobaan tindakan pidana dengan memanfaatkan hak NPWP Sanksi administrasi merupakan wewenang administrasi pajak yang dijatuhkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan sanksi pidana merupakan wewenang pengadilan pidana yang dijatuhkan oleh hakim pidana (Kusumo, 2009).

2.3 Tinjauan Tentang Sistem Informasi Manajemen

2.3.1 Pengertian Sistem

Sutarman (2009:5) menjelaskan bahwa sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Sedangkan menurut Jogiyanto (2009:34) bahwa sistem dapat juga didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan komponen. Sistem dan prosedur adalah suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lain. Suatu sistem baru dapat terbentuk jika di dalamnya ada beberapa prosedur yang mengikutinya.”Menurut Mulyadi (2010:5) bahwa sistem merupakan jaringan prosedur yang dibuat menurut pattern atau pola yang terpadu untuk melakukan kegiatan utama dari perusahaan atau organisasi, sedangkan prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, umumnya melibatkan orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat sedemikian rupa untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang-ulang. Terdapat dua kelompok dasar. pendekatan dalam mendefinisikan sistem yaitu: berdasarkan pendekatan pada prosedurnya dan yang berdasarkan pendekatan komponennya.”

1. Pendekatan sistem pada prosedurnya Sebuah sistem adalah suatu jaringan dan prosedur yang saling berkaitan satu sama lain, dan bekerja sama dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah.
2. Pendekatan sistem pada komponennya Sebuah sistem adalah sekumpulan dari elemen-elemen yang melakukan interaksi satu sama lain dengan pola teratur sehingga membentuk suatu totalitas untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian atau beberapa subsistem yang dirancang dan disatukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Azhar Susanto (2013: 23) menjelaskan bahwa tujuan dari system adalah target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau kriteria dari sasaran tersebut kemungkinan besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu

keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian.

Dari pengertian tujuan sistem disimpulkan, bahwa sistem adalah kumpulan suatu komponen sistem yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu agenda utama perusahaan atau organisasi.

2.3.2 Konsep Sistem Informasi Manajemen

A. Konsep Sistem Informasi

Menurut Sutabri Tata (2012: 38), Sistem informasi adalah suatu tertentu dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu. Sistem informasi merupakan satu kesatuan yang utuh yang terbentuk dari sub-sub sistem dalam mengolah data menjadi informasi. Dimana dalam sistem informasi diperlukan adanya perencanaan, pengelolaan, pengendalian serta penilaian terhadap sistem informasi. Hal ini diharapkan sistem informasi dapat dijadikan sebagai bahan untuk pengambilan sebuah keputusan. Kemudian sistem informasi adalah suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan. Pada dasarnya sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi didalam suatu organisasi yang dipertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

B. Konsep Sistem Informasi Manajemen

Definisi mengenai sistem informasi manajemen menurut Tata Sutabri (2005) sebenarnya lebih dikenal dengan arti sebuah sistem manusia dan mesin

komputer yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi manajemen dan proses pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan merupakan kegiatan manajerial yang pada hakikatnya merupakan proses pengambilan keputusan. Semua kegiatan tersebut membutuhkan informasi. Informasi yang dibutuhkan oleh para manajer disediakan oleh suatu Sistem Informasi Manajemen. Informasi tersebut dimanfaatkan sebagai dasar untuk melakukan pemantauan dan penilaian kegiatan serta hasil-hasil yang dicapai oleh organisasi. Sistem Informasi Manajemen mempunyai pengertian sebagai suatu metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen, yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi perencanaan, pengendalian dan operasional organisasi yang bersangkutan dapat dilakukan secara efektif (Stoner, 1991). Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa (McLeod & Schell, 2008). Agar informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya.

Manfaat Manajemen Sistem Informasi menurut Slamet Hariyanto (2016)

Ada beberapa manfaat sistem informasi manajemen. Antara lain sebagai berikut.

1. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
2. Meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara akurat dan tepat waktu bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
3. Mengidentifikasi kebutuhan- kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
4. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

2.3.3 Model Sistem Teknologi Informasi

DeLone dan McLean (1992) menawarkan sebuah model untuk mengukur atau menilai kesuksesan sistem teknologi informasi yang sering disebut dengan *D&M IS Success Model*. Dari model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Banyaknya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional. Dari kritik-kritik yang diterima dan karena perkembangan sistem teknologi informasi, DeLone dan McLean kemudian memperbaharui model kesuksesannya (DeLone dan McLean, 2003). Hal-hal yang diperbaharui adalah menambah variabel kualitas pelayanan, menggabungkan dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih. Selain itu perbaikan dan peningkatan pengukuran juga dilakukan.

Melakukan evaluasi terhadap sistem yang diterapkan dalam suatu perusahaan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Dari evaluasi tersebut, kita dapat menemukan bagian-bagian mana dari sistem perusahaan yang perlu diperbaiki, perlu di tingkatkan, atau perlu di pertahankan. Kita juga dapat mengetahui apakah sistem yang kita sedang kita pakai memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengguna dan perusahaan. Mengetahui berbagai macam indikator yang ada dalam sistem informasi DeLone dan McLean mencetuskan bahwa ada 6 indikator yang mempengaruhi kesuksesan suatu Sistem Indormasi. Model tersebut menjelaskan bahwa kualitas sistem akan mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas Informasi juga akan mempengaruhi penggunaan serta kepuasan pengguna. Yang bisa dijelaskan yaitu :

1. Kualitas Sistem

Kualitas system performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan aplikasi tersebut, untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna. yang pada gilirannya berdampak pada sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat bagi pengguna. Jika sistem memiliki kualitas

yang buruk, maka akan membuat pengguna kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut. diukur dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, keandalan, fleksibilitas, kualitas data, portabilitas, integrasi, dan kepentingan.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari pengembang sistem (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas layanan terutama empati sangat penting dalam praktek dan pengembangan situs web (Scott et al., 2011). Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas layanan adalah salah satu hal yang mempengaruhi tingkat penggunaan. Layanan yang sesuai dengan harapan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna

3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah ukuran dari kemampuan informasi yang disimpan, dikirimkan, atau diproduksi oleh suatu sistem, dan merupakan salah satu dimensi yang umum digunakan untuk mengevaluasi sistem. Kualitas informasi ini berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem laporan manajemen dan halaman web. Misalnya, aspek-aspek seperti relevansi, pemahaman, keakuratan, keringkasan, kelengkapan, kekinian, ketepatan waktu, dan kegunaan merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas informasi dalam konteks penggunaan sistem tersebut.

4. Penggunaan

Penggunaan, Niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan sistem sebenarnya merupakan konstruksi yang sudah mapan dalam literatur sistem informasi. Aspek penggunaan ini penting karena mencerminkan sejauh mana sistem informasi dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks model keberhasilan sistem informasi fokus diberikan pada aspek penggunaan sistem, termasuk kemudahan penggunaan, tingkat penerimaan, dan dampak sistem terhadap efisiensi kerja. Hal ini memberikan gambaran tentang sejauh mana sistem tersebut berhasil dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan tujuan implementasi.

5. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada tingkat kepuasan pengguna terhadap laporan, situs web, dan layanan dukungan yang disediakan oleh suatu sistem. Seperti halnya penggunaan sistem secara keseluruhan, kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana pengguna merasa senang atau puas dengan sistem informasi yang digunakan, dan seringkali dipandang sebagai hasil langsung dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

6. Manfaat bersih

Manfaat bersih merupakan hasil dari penggunaan sistem yang memberikan kontribusi baik bagi individu, kelompok, maupun organisasi. Suatu sistem dikatakan sukses ketika sistem yang digunakan memberikan manfaat bersih kepada pengguna. Agar pengguna dapat merasakan manfaat bersih dari sistem, pengguna harus merasa puas dengan sistem. Manfaat bersih mengacu pada kejelasan dan pemahaman yang kuat tentang tujuan, kebutuhan, dan manfaat yang diberikan kepada sistem informasi atau perusahaan tersebut.

2.4 Tinjauan Tentang E-PBBKB

2.4.1 Penerapan E-PBBKB

Electronic Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor biasa disebut E-PBBKB adalah sistem yang menyediakan fitur untuk pelaporan, penetapan dan pembayaran PBBKB yang dapat diakses secara online oleh wajib pungut serta petugas. sistem ini sudah ada sejak medio 2018 dan mulai beroperasi pada bulan Oktober 2021. Penerapan sistem pelaporan dan pembayaran Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor berbasis Teknologi Informasi melalui sistem Elektronik Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (E-PBBKB) untuk menjamin pelaksanaan pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel; berdasarkan menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor

11 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor .

Sistem pemungutan pajak ini merupakan *self-assessment system*, Wajib pungut melakukan pembayaran secara mandiri pada Kas Daerah dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) dan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Pemberlakuan *self assessment* menjadi corak dan khas dari sistem pemungutan pajak di Indonesia. Hal ini didasari oleh Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 6 Tahun 1983, yang telah disempurnakan pada Undang-Undang No. 16 Tahun 2009. Selain itu sistem pembayaran pajak ini juga diatur dalam Pasal 12 ayat (1) UU KUP yang menyebutkan: “Setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.” Artinya, sistem ini cenderung menitikberatkan peran aktif wajib pajak dalam pemungutan pajaknya. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

2.4.2 Wajib Pungut

Wajib Pungut adalah istilah atau sebutan yang merujuk pada pembeli yang seharusnya dipungut PPN (Pajak Pertambahan Nilai) namun malah memungut pajak. Dengan kata lain, sebagai pembeli wajib pungut itu tidak dipungut PPN oleh PKP (Pengusaha Kena pajak yang menyerahkan BPK/JKP (Barang/Jasa Kena pajak melainkan justru memungut PPN. Istilah wajib pungut ini diacukan pada bendaharawan pemerintah, badan usah atau instansi pemerintah yang ditugaskan memungut menyeter dan melaporkan PPN yang terutang oleh PKP terhadap penyerahan BPK/JKP kepada badan atau instansi pemerintah tersebut. Terdapat 4 badan atau instansi yang masuk ke dalam kategori wajib pungut, yaitu:

- a) Bendaharawan Pemerintah dan KPKN (Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara).
- b) Kontraktor Kontrak Kerja Sama
- c) BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

d) Badan Usaha tertentu

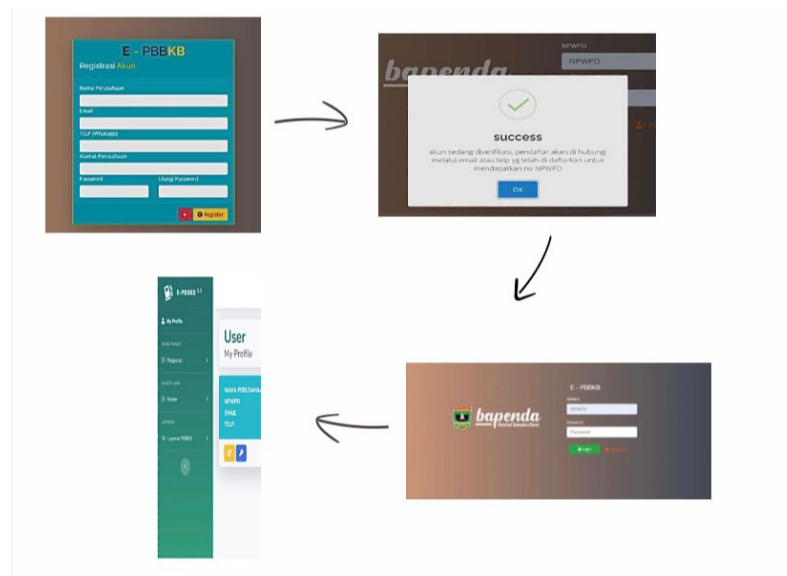
2.4.3 Manfaat Program E-PBBKB

Bagi Wajib Pungut : memudahkan wajib pungut dalam hal pelaporan, menekan jumlah wajib pungut yang menunggak, serta mempermudah rekonsiliasi data. Digitalisasi pajak bahan bahan bermotor di lakukan untuk menjawab keterlambatan pembayaran pajak yang selama ini menjadi masalah di Provinsi Lampung. Manfaat lainnya E-PBBKB yakni :

1. Sederhana, yaitu prosedur pelayanan fitur-fitur yang mudah dipahami dan, dapat diakses secara Web.
2. Cepat, yaitu adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan perpajakan yang sebelumnya memakan waktu Wajib pungut tidak akan mengalami kesulitan dalam hal pelaporan sehingga PBBKB dapat diurus dengan cepat dan praktis.
3. Berkualitas, yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik dan nomor STS (surat tanda setoran) / SPPD lebih mudah di lacak
4. Aman, yaitu proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman, dan kepastian hukum

2.4.4 Syarat Pengguna E-PBBKB

1. Wajib Pungut yang mempunyai data kepemilikan perusahaan
2. lalu Isi data sesuai form dan tekan tombol Register
3. Jika berhasil maka menunggu verifikasi akun dari admin dan akan dihubungi melalui email atau no telp yang telah diisi
4. Setelah wajib pungut mendapatkan email atau telp dari admin, wajib pungut dapat login di halaman login, dengan nomor NPWPD dan Password
5. Menu Profile, Di menu profil terdapat 2 tombol yaitu untuk edit data perusahaan, untuk mengganti password
6. Menu Master untuk melengkapi profile wajib pungut wajib
7. Menu Pelaporan PBBKB terdapat Inputkan data bulan dan tahun masa pajak



Gambar 2. Alur Mekanisme dengan Menggunakan sistem E-PBBKB

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Sumbar

2.4.5 Mekanisme Tahapan Transaksi pembayaran E-PBBKB

1. wajib pungut wajib setting nomor rekening pada menu di web mester -> rekening
2. Setelah melakukan konfigurasi pada master rekening, wajib pungut melaporkan PBBKB pada menu pelaporan
3. Inputkan data bulan dan tahun masa pajak, maka akan muncul data dengan status DRAFT
4. Setelah data draft muncul wajib pungut mengentrikan data penjualan BBM (bahan bakar minyak)
5. Setelah melakukan entri data pada penjualan wajib pungut membuat SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dengan menekan tombol SPTPD yang sudah ada dimenu
6. Setelah pengisian data wajib pajak mencetak SPTPD dengan cara tekan tombol cetak SPTPD maka akan muncul halaman PDF berupa SPTPD dan Lampiran SPTPD
7. Setelah cetak SPTPD wajib pajak melakukan pembayaran setiap bulan paling lambat tanggal 20.

8. Setelah melakukan pengisian data dan menekan tombol simpan, maka akan muncul halaman SSPD dan bukti pembayaran yang sudah di upload dalam bentuk PDF
9. Laporan Pembayaran (penyetoran wajib pungut) yang biasa disebut SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) yang bisa dibayar dibank mana saja

2.4.6 Tarif PBB-KB

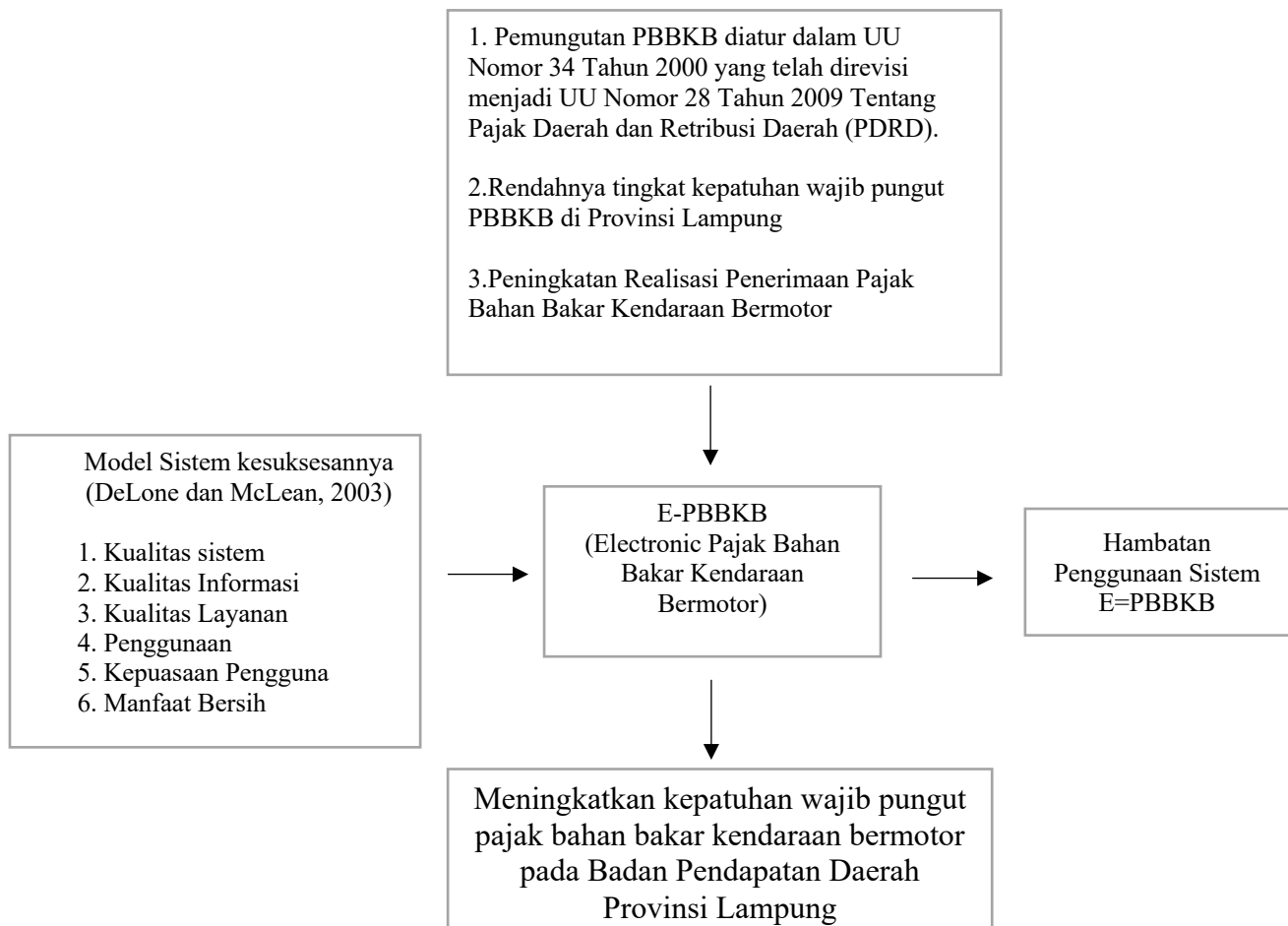
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, tarif PBB-KB adalah sebagai berikut:

1. Tarif yang dikenakan atas Pajak Bahan Bakar kendaraan Bermotor (PBBKB) ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Khusus tarif PBBKB untuk bahan bakar kendaraan umum dapat ditetapkan paling sedikit 50% (lima puluh persen) lebih rendah dari tarif PBBKB untuk kendaraan pribadi.
3. Pemerintah dapat mengubah tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah dengan Peraturan Presiden.
4. Kewenangan Pemerintah untuk mengubah tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dilakukan dalam hal:
 - a. Terjadi kenaikan harga minyak dunia yang melebihi 130% (seratus tiga puluh persen) dari asumsi harga minyak dunia yang ditetapkan Undang-Undang tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun berjalan; atau
 - b. Diperlukan stabilisasi harga bahan bakar minyak untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) tahun sejak ditetapkannya Undang-Undang ini.
5. Dalam hal harga minyak dunia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a sudah normal kembali, Peraturan Presiden sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dicabut dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan.
6. Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Berikut merupakan contoh penghitungan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor:
 - a. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) 10% yang dipungut Pemerintah Pusat.

- b. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) 5% yang dipungut Pemerintah Daerah.
- c. Harga jual Pertalite perliter sebesar Rp. 7.350 termasuk PPN dan PBBKB.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan alur penelitian yang dijadikan peneliti sebagai acuan penelitian. Pada kerangka pemikiran ini berisi gambaran mengenai gambaran penelitian yang akan dilakukan. Berikut merupakan kerangka pikir dari meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor.



Gambar. 3 Kerangka pikir

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif dalam menggambarkan Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif ialah menggambarkan sebuah fenomena ataupun kejadian dengan apa yang sebenarnya terjadi. Sedangkan, yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif ialah penelitian menggambarkan sebuah fenomena yang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dan data yang dihasilkan akan berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati, seperti yang disebutkan oleh Bodgan,dkk (2017). Penelitian kualitatif dijelaskan oleh Kirk,dkk (2017) sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Adapun data yang dikumpulkan nantinya ialah berupa hasil survey wawancara dan kuesioner dengan informan atau narasumber yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang hal yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain terkait dari situasi sosial. Fokus penelitian merupakan konsep utama dalam suatu penelitian ilmiah. Penentuan fokus berdasar pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Pada dasarnya, penentuan masalah bergantung pada paradigma apakah yang dianut oleh seorang peneliti, seperti yang disebutkan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2017). Fokus dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung berdasarkan pada *D&M IS Success Model*, meliputi :

Tabel 3. Deskripsi fokus penelitian dengan model sistem

No	Aspek	Uraian rangkaian Evaluasi berdasarkan pada D&M IS Success Model
1.	Kualitas system	Mengenai seberapa baik kemampuan aplikasi tersebut, untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna. diukur dalam hal 1.kemudahan penggunaan, 2.fungsionalitas, 3.keandalan, 4.fleksibilitas, 4.kualitas data, 5.portabilitas, 6.integrasi, 7.dan kepentingan.
2.	Kualitas informasi	Mengenai bagaimana kualitas informasi seperti: laporan manajemen dan halaman Web. Misalnya: relevansi, pemahaman, keakuratan, keringkasan, kelengkapan, pemahaman, kekinian, ketepatan waktu, dan kegunaan.
3.	Kualitas layanan	Menganai layanan pada sistem yaitu apakah Sistem E-PBBKB sesuai dengan harapan pengguna.
4.	Penggunaan	Melihat apakah pengguna E-PBBKB dapat berkontribusi baik pada pencapaian tujuan.
5.	Kepuasan pengguna	Melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap laporan, situs Web, dan layanan dukungan. Kepuasan mengacu pada sejauh mana pengguna senang atau puas dengan sistem informasi, dan dianggap terpengaruh secara langsung oleh penggunaan sistem.
6.	Manfaat bersih	Mengenai akhir apakah tujuan dari adanya Sistem EPBBKB memberikan manfaat bersih kepada pengguna maupun organisasi tersebut.

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

2. Hambatan yang dialami pengguna dalam menggunakan sistem E-PBBKB

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan oleh peneliti agar mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Bapenda Provinsi Lampung, karena Bapenda Provinsi Lampung merupakan kelembagaan struktural pengelolaan pajak bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB).

3.4 Sumber data

Data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian ialah berupa catatan dari kumpulan fakta yang ada, yang dapat berbentuk kata, angka dan sebagainya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara penelitian dengan narasumber, dimana data ini harus diolah lagi. Data yang didapat oleh peneliti bersumber dari metode wawancara dan kuesioner maupun hasil observasi dari lokasi penelitian. Wawancara yang dilakukan, telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis tentang Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, yakni dengan melakukan wawancara dan pengisian kuisisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sejumlah buku, catatan, artikel, laporan pemerintah, majalah, dan lain sebagainya sebagai teori. Data yang didapat tersebut, tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum lokasi penelitian, yaitu Bapenda Provinsi Lampung dan Peraturan Perundangan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif, biasanya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data

yang ingin diperoleh. Teknik itu sendiri dapat dilakukan dengan cara observasi, wawancara maupun dokumentasi, berikut ini penjelasannya:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut pendapat Nasution dalam Sugiyono (2018) observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Terdapat dua komponen yang perlu dilibatkan dalam sebuah observasi, yaitu pelaku observasi (observer) dan objek yang diobservasi dengan menjabarkan Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Umumnya terdapat beberapa observasi yang dilakukan oleh seorang peneliti, antara lain:

- a. Melakukan pengamatan terhadap kondisi fisik Bapenda Provinsi Lampung.
- b. Melakukan pengamatan terhadap aktivitas Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

2) Angket (Kuesioner)

Arikunto (2016, hlm. 102) menjelaskan bahwa “Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respons sesuai dengan permintaan pengguna”. Orang yang diharapkan memberikan respons ini disebut responden. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Sifat yang terdapat di dalam angket yaitu terdapat interaksi antara objek yang diamati dengan pengamat atau pengumpul data. Angket terbuka, adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya.

3) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan berupa berhadapan secara langsung dengan informan, akan tetapi dapat pula diberikan pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab dikesempatan lain. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu mendatangi langsung BAPENDA Provinsi Lampung guna mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian, sebagai pendukung metode kuesioner dalam pengumpulan data, apabila metode kuesioner kurang mendalam sehingga dengan metode wawancara akan memperoleh informasi lebih mendalam, Sebagai Langkah untuk Menjawab Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini, maka diperlukan adanya suatu penilaian yang dilaksanakan melalui metode wawancara dan pengisian kuesioner.

Pemilihan Informan juga dilakukan dengan Teknik snowball sampling, teknik snowball sampling adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menemukan informan yang sulit dijangkau atau tersembunyi dalam suatu populasi. Dalam konteks pemilihan informan untuk penelitian tentang penggunaan sistem E-PBBKB di Provinsi Lampung peneliti awalnya menghubungi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan-perusahaan yang menggunakan sistem tersebut. Setelah memperoleh informasi dari Badan Pendapatan Daerah, dari hasil riset peneliti menemukan bahwa ada 7 perusahaan yang menggunakan sistem E-PBBKB. Maka informan ditotalkan sebanyak 9 orang yakni :

Tabel. 4 Data Informan

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Achmad Mundhirul	Sub bidang Pajak Dinas Badan Pendapatan Daerah Prov Lampung
2.	Joesal	Analisis Tata Usaha Dinas Badan Pendapatan Daerah Prov Lampung
3.	PT Lingga Perdana	Admin (online)
4.	PT Petro Andalas Sukses	Admin (online)
5.	PT Exxonmobil Lubricants Indonesia	Admin (online)
6.	PT Cemerlang Makmur Abadi	Admin (online)
7.	PT Jagad Nusantara Energi	Admin (online)
8.	PT. Inti Lingga Sejahtera	Admin (online)
9.	PT Lautan Dewa Energy	Admin (online)

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

4) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek, dapat berbentuk tulisan gambar/karya monumentasi dari seseorang yang merupakan pelengkap dari penggunaan observasi maupun wawancara dalam penelitian ini. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen yang berbentuk arsip-arsip yang dimiliki oleh Bapenda.

Tabel. 5 Dokumentasi Penelitian

No	Dokumen	Keterangan
1.	Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung	1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Provinsi Lampung 2. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Provinsi Lampung 3. Data Penerimaan PBBKB (2020-2022)
2	Foto	Dokumentasi wawancara dengan informan

Sumber : diolah oleh peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa tujuan utama suatu penelitian harus diperoleh secara akurat dan objektif, dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik yang dilakukan berupa analisis konteks dan telaah Pustaka, serta analisis pertanyaan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Penelitian ini sendiri mengacu pada beberapa tahapan teknik analisis data, antara lain:

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Data kondensasi mengacu pada proses pemilihan atau seleksi, fokus, menyederhanakan serta melakukan pergantian data yang terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah didapatkan. Data kualitatif tersebut dapat diubah dengan cara seleksi, ringkasan, atau uraian menggunakan kata-kata sendiri dan lain-lain. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan wawancara melalui kuesioner terhadap Pengguna Analisis Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

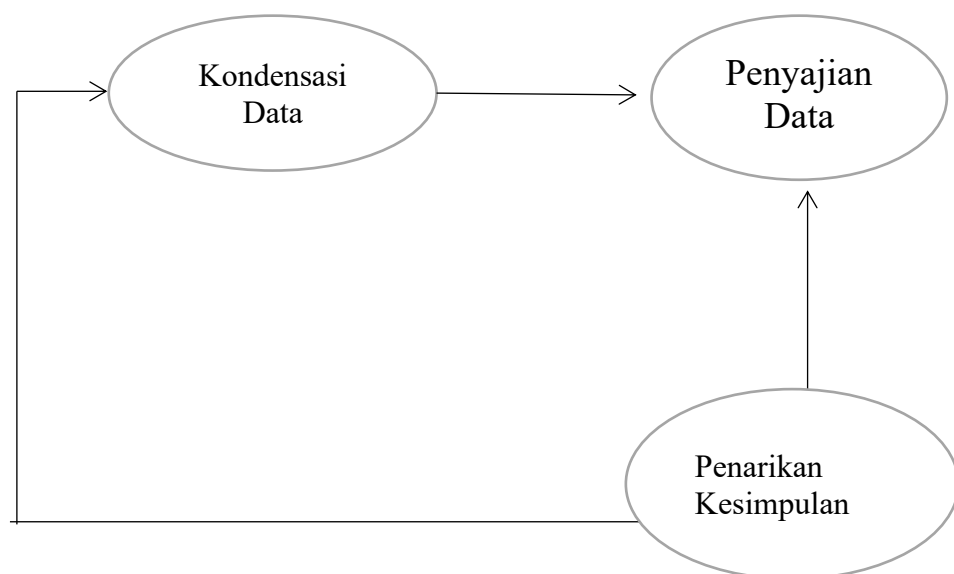
b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambar secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informan yang tersusun dan memberi

kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat dan dilakukan dengan teks naratif, foto dan gambar sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat bersifat sementara apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data selanjutnya. Penelitian ini mengambil intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan jenis data primer dan sekunder sehingga diperoleh jawaban tentang penerapan setelah adanya Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor. Gambaran teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, didasarkan pada model komponen analisis seperti yang terlihat pada bagan berikut ini.



Gambar. 4 Komponen dalam analisis data

Sumber: Miles & Huberman dalam Sugiyono (2018)

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik terakhir dalam penelitian ini adalah teknik keabsahan data. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang

mengatakan tidak ilmiah, selain itu sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji Kredabilitas

Triangulasi digunakan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan kejadian sebenarnya saat melakukan observasi dan ditambah dokumentasi. Triangulasi disajikan dengan menampilkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang peneliti dapat mengenai Penerapan Sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. pada masing-masing informan.

2. Uji Keteralihan

Uji keteralihan merupakan membuat laporan, peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian. Bila pembaca laporan penelitian berhasil mendapat gambaran yang jelas, seperti suatu hasil penelitian dapat diberlakukan, maka laporan tersebut dianggap telah memenuhi standar.

3. Uji Kebergantungan

Uji kebergantungan ialah substitusi istilah reliabilitas. Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan dengan proses penelitian yang sama, akan memperoleh hasil penelitian yang sama pula. Dalam mengecek hasil penelitian ini, apakah sudah benar atau tidak, maka peneliti perlu melakukan uji kebergantungan ini dengan mendiskusikannya dengan ahli yang menguasai permasalahan penelitian.

4. Uji Kepastian

Uji kepastian dianggap mirip dengan uji kebergantungan dalam penelitian kualitatif sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan, namun terdapat perbedaan pada orientasi penilaiannya. Suatu penelitian dianggap objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Apabila hasil penelitian berupa fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut dinilai telah memenuhi standar kepastian.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Pada Penerapan sistem E-PBBKB dalam meningkatkan kepatuhan wajib pungut pajak bahan bakar kendaraan bermotor secara Sistem sudah cukup baik, karena dengan adanya sistem ini memberikan kemudahan kepada pengguna/wajib pungut dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga berpengaruh terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pungut pajak dalam membayar Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Beberapa Hambatan juga ditemukan dalam penerapan sistem E-PBBKB ini yaitu:
 - 1) Kemampuan server masih belum cukup kuat untuk menangani beban kerja yang dihadapi. Situs web dengan traffic yang tinggi dapat menyebabkan beban kerja yang berat di sisi server, yang pada gilirannya akan mengakibatkan turunnya kinerja server, bahkan kegagalan sistem secara keseluruhan dan server terhadap situs PBBKB dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang kompleks dan bervariasi. Masalah ini bisa disebabkan oleh sejumlah hal, mulai dari situs yang sedang mengalami pemadaman, koneksi internet yang tidak stabil, hingga kegagalan teknis pada browser atau perangkat yang digunakan.
 - 2) Fasilitas sistem mulai dalam hal mencetak faktur PBBKB juga masih belum optimal dalam sebuah sistem, yang mengakibatkan gangguan pada kelancaran sistem atau bahkan menyebabkan terjadinya kesalahan dalam sistem. Kesalahan yang terjadi bisa disebabkan oleh adanya bug atau kerentanan pada sistem dan Pembayaran masih dilakukan melalui bank karena belum tersedianya integrasi atau fitur pembayaran langsung di dalam sistem tersebut.

5.2 Saran

1. Perlu dilakukan pembaruan sistem seperti fitur-fitur dan kapasitas server untuk memperbaiki server, meningkatkan kinerja cetak faktur sehingga sistem ini tetap sesuai dengan perkembangan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.
2. Agar sistem E-PBBKB lebih baik, maka Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung perlu melakukan evaluasi berkala dengan cara Perbaikan dan Pembaruan terhadap sistem E-PBBKB, sehingga sistem ini menjadi Lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan Pengguna.
3. Agar Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung perlu melakukan sharing/berbagi informasi kepada pengguna/wajib pungut untuk mengetahui kekurangan atau kesulitan yang mereka alami dalam menggunakan sistem E-PBBKB sehingga tercipta pelayanan yang lebih optimal bagi pengguna E-PBBKB.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyah, L. d. (2016). Efektifitas Sistem Pembayaran Pajak Daerah Online Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Al-Mustafa*, 158-177
- Alwan. (2020). Pengaruh Penggunaan Tapping Box dan Non Tapping Box Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran. *Repository Universitas Muhammadiyah Palembang*, 79-83.
- Agustino. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abdullah. (2018). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Abdul Gofur (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*
- Adjadan, Suriadi. (2015). *Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Calon Kepala Sekolah (Studi Evaluatif Pasca Diklat di LPMP Provinsi Maluku Utara)*. *Jurnal Teknologi Pendidikan, Volume 17. Nomor 3*.
- Azhar Susanto, (2013), Sistem Informasi Akuntansi,-Struktur-Pengendalian-Resiko-Pengembangan, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung.
- Batini, C., Cappiello, C., Francalanci, C., & Maurino, A. (2009). *Methodologies for Data Quality Assessment and Improvement*. *ACM Computing Surveys*, 41(3), 1–52
- Budiani (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Boediono, B. Rineka Ciptayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta. Cartenz. (2018). *Buku Panduan Sistem Informasi Pendapatan Daerah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caroko, B., Susilo, H., & Zahroh, Z. A. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Danim. (2014). *Motivasi kepemimpinan dan efektivitas kelompok*. . Jakarta: Rineka Cipta.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dunn. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Erly. (2016). *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Firdaus. (2020). Inovasi Administrasi Perpajakan Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah (Studi Pemasangan Tapping Box Pada Pajak Hotel, Restoran Dan Hiburan Di Kota. *JIABI*, 143.
- Farida Yusuf Tayibnapis (2013: 9) Evaluasi Program
- Iris. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Dengan Metode Tapping Box Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Universitas Hasanuddin*, 23-26.
- Intan Fitri Meutia, Ph. D. (2017) Analisis Kebijakan Publik
- Isnayni. (2020). Penerapan Online System dalam Pemungutan Pajak Restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 9565-9575.
- Iskandar. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto.(2009). Analisis dan desain. Yogyakarta : penerbit Andi Offset. Lampung, BAPENDA Prov. —Keputusan Kepala Badan Pendapatan DaerahProvinsi Lampung Tentang Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi E-PBBKB.\\
- Julianita, D. A., & Sumiati, A. (2016) Hubungan Antara Persepsi Sanksi Perpajakan Dengan Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Pbb Di Kelurahan Duri Pulo. *Jurnal Wahana Akuntansi*,
- Mareta, H. M. (2014). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Realisasi Penerimaan pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Daerah Provinsi pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan. *Digital Library Bina Darma*, 1(1), 1–15.
- Martadani, P. D. & Hartati, D (2019), Efektifitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan PenerimaanPajak Daerah Pada Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Di Jombang, *Public Administration Journal*.

- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Medpress Digital.
- Mardiasmo. (1992) *Akuntansi keuangan dasar*
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mulyana.(2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2010). *Sistem akuntansi*. Cetakan Kelima. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. (2008). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, L.J (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nurkancana, Wayan dan Sumartana. (1983). *Evaluasi Pendidikan*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Pratiwi. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan Tapping Box Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana*, 1357-1385.
- Puji Rahayu (2016) Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt Tahunan.
- Prof. Yulianto, MS (2018) *Pajak dan Retribusi Daerah*
- Prof. Dr. Sri Anitah W (1984). *Strategi Belajar Mengajar suatu Pengantar*. Jakarta: PPLPTK.
- Puteri, Syofyan, Mulyani. (2019) Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Prawirosentono. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan : Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Era Perdagangan Bebas Dunia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Pohan. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Rijal Institute dan Lanarkka Publisher.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratulangi. (2019). 3 1,2,3. 14(1), 73–79. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Santoso (2018) Pengaruh Tingkat Pemahaman Yang Dimiliki Wajib Pajak Atas Peraturan Pp No. 46 Tahun 2013 Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Dimoderasi Oleh Persepsi Wajib Pajak.
- Saleh, Rachmad (2004) "studi empiris ketepatan waktu pelaporan keuangan perusahaan manufaktur dibursa efek jakarta" *jurnal bisnis strategi* vol. 13. h 67-80.
- Sari, Rasimi (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak.
- Simanjuntak dan Mukhlis. (2012). *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta : Raih Asa Sukses
- Steers. (2014). *Employee organization Link ages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover* . New York: Academic Press.
- Syukur. (2018). Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan Dan Relevansinya Dalam Pembangunan. *Persadi Ujung Pandang*, 25-26.
- Suharno. (2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Kajian Proses dan Analisis Kebijakan)*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Sukardi. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya* Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryana. (2019). *Pengembangan Kewirausahaan untuk Pemberdayaan UKM Daerah*. Jakarta: Pustaka Obor Indonesia. Application (Second Edition). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Saptono. (2016). Pembetulan Faktur Pajak Pada PT. OBN . *Jurnal Perpajakan Universitas Katolik Soegijapranata*, 75-76.
- Suardani. (2017). Efektifitas Pelaksanaan Monitoring Pajak Daerah Berbasis Sistem Informasi Pada Industri Perhotelan di Kabupaten Buleleng. *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 56-58..

Sutarman. (2009). Pengantar teknologi informasi. Jakarta : penerbit sinar Grafika Offset

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Slamet Hariyanto (2016) Sistem Informasi Manajemen

Tarigan. (2018). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 26-28.

Tahar dan Rachman (2014) Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Thoha, Miftah (2003) Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi. . Rajawali Jakarta

Tata Sutabri (2005) Sistem Informasi Manajemen

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2008 tentang Perubahan keempat atas Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang- Undang Nomor 28 Pasal 17 Tahun 2009 menyatakan bahwa : “Subjek Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor adalah konsumen bahan bakar kendaraan bermotor.

Wholey, J. S., Hatry, H. P., Newcomer, K. E. (1994). *Handbook of practical program evaluation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Yulianto (2013) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kebijakan *Self Assesment*

Yulianto, Selvi Diana, Nana Mulyana (2021) Reinventing Perpajakan