

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SALAM V2.0 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Oleh

ANGGI ANGGRAINI

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Indonesia adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang disebabkan oleh prosedur administrasi konvensional yang panjang, keterbatasan akses layanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Salam V2.0 belum cukup efektif memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, masih terdapat kendala seperti proses pendaftaran yang rumit, kurangnya sosialisasi, serta keharusan wajib pajak untuk tetap datang ke kantor Samsat guna pengambilan dokumen fisik. Faktor pendukung efektivitas layanan meliputi dukungan kebijakan dan regulasi serta adanya sarana dan prasarana yang memadai, sementara faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan literasi digital masyarakat, mekanisme pembayaran dan kendala teknis aplikasi. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan instansi terkait untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, menyederhanakan prosedur layanan, serta melakukan perbaikan teknis pada aplikasi guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Aplikasi E-Salam V2.0

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES THROUGH THE E-SALAM V2.0 APPLICATION AT THE LAMPUNG PROVINCE REGIONAL REVENUE AGENCY

By

ANGGI ANGGRAINI

One of the main issues in managing motor vehicle taxes in Indonesia is the low compliance rate among taxpayers in paying their motor vehicle taxes. This is largely due to lengthy conventional administrative procedures, limited access to services, and a general lack of public awareness about the importance of tax payments. This study aims to examine and analyze the effectiveness of the motor vehicle tax payment service through the E-Salam V2.0 application, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews and documentation. The findings indicate that the E-Salam V2.0 application has not been sufficiently effective in facilitating tax payments. Challenges remain, such as a complicated registration process, limited public outreach, and the requirement for taxpayers to physically visit the Samsat office to collect hard-copy documents. Supporting factors for service effectiveness include policy and regulatory support, as well as adequate facilities and infrastructure. In contrast, the main inhibiting factors are limited digital literacy among the public, payment mechanism issues, and technical problems with the application. Based on these findings, it is recommended that the Lampung Provincial Revenue Agency and related agencies further increase socialization and education to the public, simplify service procedures, and make technical improvements to the application to increase the effectiveness and satisfaction of taxpayers in paying motor vehicle taxes online.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Motor Vehicle Tax, E-Salam V2.0 Application*