

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Oleh

NABILA CAHYA NINGTYAS

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan bagian penting dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dikelola oleh Bapenda Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas sistem pemungutan PKB dan BBNKB, baik secara manual maupun digital, guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif dengan triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manual masih dominan, khususnya di wilayah yang belum terjangkau layanan digital. Namun, e-Samsat sebagai sistem digital dinilai efektif dalam mempercepat pembayaran, meningkatkan transparansi, dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Kendala utama digitalisasi adalah keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi seperti Kepolisian, Jasa Raharja, dan Bapenda. Meskipun SOP telah dilaksanakan dengan cukup baik, hambatan teknis dan administratif masih menjadi tantangan. Program seperti pemutihan pajak dan peningkatan pelayanan e-Samsat menunjukkan dampak positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak, tercermin dalam tingginya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di berbagai UPT Samsat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur digital, integrasi lintas sistem, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat guna optimalisasi penerimaan PAD dari sektor PKB dan BBNKB.

Kata kunci:

Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sistem Pemungutan Pajak, e-Samsat, Pendapatan Asli Daerah, Bapenda Lampung.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SYSTEMS AND PROCEDURES FOR COLLECTION OF MOTOR VEHICLE TAX AND MOTOR VEHICLE NAME TRANSFER FEES AT THE LAMPUNG PROVINCE REGIONAL REVENUE AGENCY

By

NABILA CAHYA NINGTYAS

Motor Vehicle Tax (PKB) and Motor Vehicle Name Transfer Fee (BBNKB) are important components of Regional Original Revenue (PAD) managed by the Lampung Provincial Revenue Agency (Bapenda). This study aims to analyze the effectiveness of the PKB and BBNKB collection systems, both manual and digital, to improve service efficiency and taxpayer compliance. The research method used is descriptive qualitative with data triangulation through interviews, observations, and literature review. The results indicate that the manual system remains dominant, especially in areas not yet covered by digital services. However, e-Samsat, as a digital system, is considered effective in accelerating payments, increasing transparency, and encouraging taxpayer compliance. The main obstacles to digitalization are limited infrastructure, low public digital literacy, and suboptimal system integration between agencies such as the Police, Jasa Raharja, and Bapenda. Although standard operating procedures (SOP) have been implemented fairly well, technical and administrative barriers remain challenges. Programs such as tax amnesty and improved e-Samsat services have shown a positive impact on taxpayer satisfaction, reflected in high Public Satisfaction Indexes (IKM) across various Samsat Technical Implementation Units (UPTs). This study recommends strengthening digital infrastructure, cross-system integration, and public education and outreach to optimize local revenue (PAD) from the PKB and BBNKB sectors.

Keywords:

Motor Vehicle Tax, Motor Vehicle Transfer Fee, Tax Collection System, e-Samsat, Locally-Owned Revenue, Lampung Bapenda.