

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam konteks pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau untuk masyarakat menjadi salah satu fokus penting bagi pemerintah pusat dan daerah demi terpenuhinya kebutuhan atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang prima, yang telah diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Melalui pelayanan publik yang baik pemerintah diharapkan mampu mencapai tujuan dan amanat negara untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam hal ini sektor perpajakan merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang dapat digunakan untuk melaksanakan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia (Zilda, dkk 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan negara pasal 11 ayat (3) bahwa pendapatan negara terdiri atas penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak, dan hibah. Penerimaan pajak terdiri dari semua penerimaan pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Sumber penerimaan pajak dalam negeri terdapat beberapa sektor yaitu semua penerimaan negara atas pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak pertambahan nilai atas barang mewah, pajak bumi bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, cukai, dan pajak lainnya. Menurut data sensus publikasi statistik Indonesia pendapatan dari penerimaan pajak terus meningkat secara signifikan dari tahun 2022 sebesar 64,37%, sampai tahun 2023 meningkat menjadi 70%, sisanya dari penerimaan bukan pajak (Pratiwi, dkk 2024).

Di Indonesia, berlakunya sistem otonomi daerah dalam hal pemerintah daerah mempunyai hak dan kewajiban untuk mengatur dan menjalankan mekanisme pendapatan daerahnya guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Saragih, dkk

2019). Demi terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan tersebut daerah berhak mengenakan pungutan kepada masyarakat salah satunya berupa pajak daerah. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota guna meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 4 ayat (1) dan (2) disebutkan bahwa ada 16 (enam belas) jenis pajak daerah yaitu 7 (tujuh) pajak provinsi dan 9 (sembilan) pajak kabupaten/kota. Jenis pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak alat berat, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok, opsen pajak mineral bukan logam dan batuan. Selanjutnya, untuk jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, pajak barang dan jasa tertentu, pajak reklame, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak sarang burung walet, opsen pajak kendaraan bermotor, opsen bea balik nama kendaraan bermotor. Serta pada Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 tentang pajak daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang menyumbang cukup besar untuk PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

Penggunaan kendaraan bermotor di Provinsi Lampung dilansir dari situs resmi Badan Pusat Statistik (bps.go.id) terus mengalami peningkatan untuk tahun 2021 sebanyak 3.798.383 unit. Terdiri 467.865 unit kendaraan roda empat dan 3.330.518 unit kendaraan roda dua. Kemudian pada tahun 2022 mencapai 3.894.539 unit. Terdiri dari 485.949 unit roda empat dan 3.408.590 unit roda dua. Menurut data terbaru bulan Februari tahun 2024 dari situs resmi Polri.[go.id](https://polri.go.id) jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Lampung saat ini menjadi berjumlah 4.136.194 unit. Terdiri dari 537.268 unit roda empat dan 3.598.926 unit roda empat.

Penggunaan kendaraan bermotor Kabupaten Lampung Tengah juga terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jumlah roda dua pada tahun 2019

sejumlah 51.003 unit, ditahun 2020 sejumlah 52.661 unit, kemudian ditahun 2021 sejumlah 55.225 unit, dan terakhir ditahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 58.455 unit. Selain kendaraan roda dua, kendaraan roda empat juga mengalami peningkatan, pada tahun 2019 sejumlah 532.609 unit, ditahun 2020 sejumlah 542.962 unit, kemudian ditahun 2021 sejumlah 559.109 unit, dan terakhir ditahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 574.854 unit. Peningkatan penggunaan kendaraan bermotor ini juga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah. Karena dengan jumlah kendaraan bermotor di Lampung khususnya di Kabupaten Lampung Tengah yang meningkat potensi capaian pajak kendaraan bermotor tahun 2023 justru masih dibawah target capaian tahun 2022 (Sumber Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah).

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung pada tahun 2023 mencatat di Provinsi Lampung kendaraan bermotor yang terdaftar terdapat 3.560.000 unit. Namun hanya 1.200.000 kendaraan yang membayar pajak dan 2.360.000 sisanya tidak membayar pajak dan rata-rata yaitu roda dua. Hal ini tentu saja mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah.

Menurut Direktur Eksekutif Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2022 dari survei nasional yang dilakukan LSI secara umum memaparkan sebanyak 26,2 persen responden memilih kurang paham mengenai pajak sedangkan 29,4 persen memilih kurang paham dengan manfaat pajak. Sementara 18,7 persen tidak paham mengenai pajak dan 20,5 persen tidak paham mengenai manfaat pajak. Selanjutnya 4,2 dan 4,3 persen masing-masing tidak tahu atau tidak menjawab terkait pajak dan manfaat uang pajak. Dari data tersebut masih banyak masyarakat yang kurang paham akan manfaat dari membayar pajak (Tambunan,2023).

Selain kurangnya pemahaman tentang perpajakan, fasilitas dan sarana terdahulu yang kurang memadai menjadikan menurunnya minat masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini juga seiring tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, transparan, dan terjangkau oleh masyarakat di desa selaras dengan asas kemudahan dan keterjangkauan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Maka pemerintah di dalam mengoptimalkan penerimaan pajak tersebut perlu menentukan program

pelayanan publik yang terintegrasi dan memiliki fungsi yang efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pembayar pajak, sehingga pada akhirnya pembayar pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya (Silamukti, dkk 2022).

Dalam upaya mengoptimalkan PKB dan memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada asas keterjangkauan kepada masyarakat khususnya yang berada di desa, PT Jasa Raharja (persero) bekerjasama dengan Direktorat Lalu Lintas Polda Lampung dan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung meluncurkan sebuah inovasi terbaru melalui e-Samdes (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Desa). Adanya e-Samdes diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat desa dalam melakukan pembayaran PKB secara elektronik. Sebelum adanya e-Samdes masyarakat desa harus menempuh perjalanan puluhan kilometer untuk membayar pajak di kantor samsat di ibu kota kabupaten. Inovasi e-Samdes merupakan salah satu program unggulan Gubernur Lampung Arinal Djunaidi yang telah di *launching* pada 07 September 2021. Di dalam pelayanan PKB e-Samdes melibatkan peran serta BUMDes (Badan Usaha Milik Desa) yang terkoneksi Bank Lampung, dengan masyarakat cukup mendatangi kantor BUMDes terdekat.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa Badan Usaha Milik Desa yang selanjutnya disebut BUM Desa adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola asset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Adanya mekanisme pembayaran PKB melalui BUMDes diharapkan mampu meningkatkan ketaatan masyarakat dalam membayar PKB sehingga PAD di Provinsi Lampung dapat digunakan sebagai modal pembangunan guna mensejahterakan masyarakat Lampung.

Kemudahan pembayaran PKB menggunakan sistem informasi secara elektronik tidak ditemukan pada sistem pembayaran secara konvensional yang dalam melakukan pembayaran masih melalui satu loket ke loket yang lain. Maka dari itu, perwujudan dari pelayanan publik secara elektronik dituntut dapat memberikan pelayanan yang prima. Dalam penyelenggaraanya harus lebih

responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Zilda, dkk 2022). Namun untuk penggunaannya harus memperhatikan kualitas sitem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan sebaik-baiknya dan tentu terdapat kendala dalam pelaksanaannya dan pencapain tujuan menjadi kurang optimal, maka perlu dilakukan riset mengenai faktor penyebabnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penulis yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah dan apa saja faktor penghambat implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan kedua permasalahan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terkait penerapan *e-government* di bidang perpajakan, khususnya dalam hal ini pajak daerah.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **"Implementasi Elektronik Samsat Desa (e-Samdes) Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah)"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian untuk membantu dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana efektivitas implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah?
- b. Apa faktor-faktor penghambat dari penerapan implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah di atas adalah:

- a. Mengetahui efektivitas implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah?

- b. Mengetahui faktor-faktor penghambat dari penerapan implementasi sistem e-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah?

1.4 Kontribusi

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

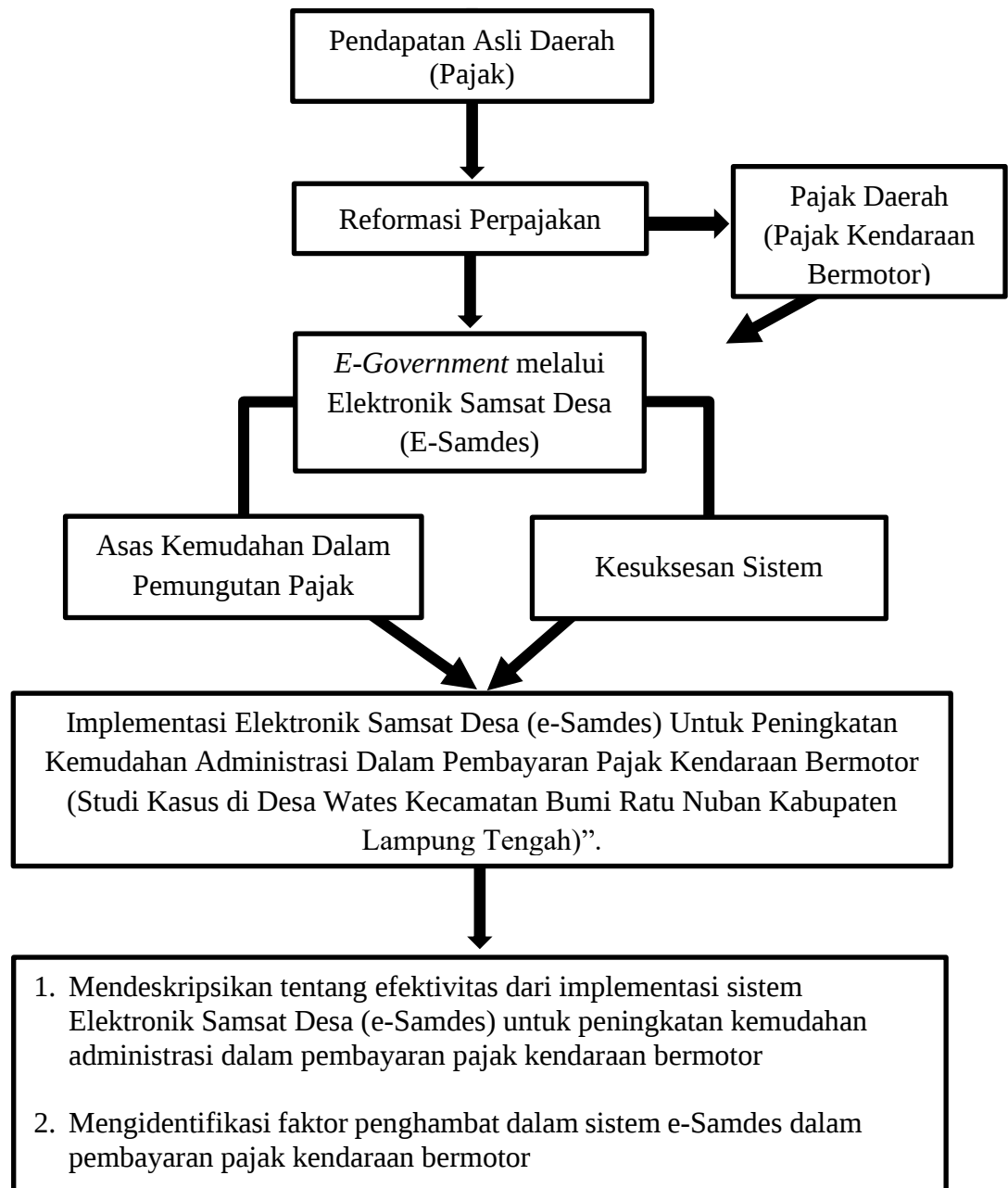
- a. Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan terkait layanan Elektronik Samsat Desa (e-Samdes) dalam rangka peningkatan kemudahan administrasi dan mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

- b. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang melalui sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk masyarakat desa pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung melalui layanan e-Samdes.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 Skema Kerangka Pemikiran

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teori

2.1.1 Implementasi

Secara umum, Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.

Implementasi menurut Jones dalam Sari, dkk (2017) “*Those Activities directed toward putting a program into effect*” (Proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya). Menurut Grindle dalam Andani, dkk (2019) menyatakan, implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Menurut Van Meter dan Horn dalam Darmawaty, dkk (2020) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah tindakan yang harus diwujudkan untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan (Wahab dalam Sari, dkk 2017). Di dalam penerapan sebuah implementasi sering ditemukan adanya hambatan, temuan hambatan implementasi sistem dijelaskan oleh Ramayah dan Zakaria (Suyatno, dkk 2015) bahwa terdapat tiga faktor penghambat teknologi informasi yaitu tantangan organisasi, tantangan teknologi dan tantangan manusia.

2.1.2 Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., dalam Mardiasmo (2019) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi)

yang berlangsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 dalam Mardiasmo (2019) tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani dalam Erica dan Rakhmanita (2022) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

b. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) ada (dua) fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

c. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) ada 3 (tiga) asas pemungutan pajak, yaitu:

1. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari

dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Menurut Adam Smith dalam Erica dan Rakhmanita (2022) terdapat 4 (empat) asas pemungutan pajak yaitu:

1. Asas Kesamaan atau Keadilan (*Equality*)

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan Wajib Pajak. negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.

2. Asas Kepastian (*Certainty*)

Semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

3. Asas Kenyamanan (*Convenience of Payment*)

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat Wajib Pajak baru menerima penghasilannya atau disaat Wajib Pajak menerima hadiah.

4. Asas Efisien (*Efficiency*)

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

c. Asas-Asas Kemudahan Administrasi Perpajakan

Menurut Rosdiana dan Irianto (2012) dalam Arianty (2017) *Ease of Administration*, kemudahan dalam administrasi menjadi prinsip yang sangat penting dalam sistem pemungutan pajak. Terdapat tiga asas kemudahan administrasi perpajakan, sebagai berikut:

1. Asas *Certainty*

Asas ini menyatakan bahwa harus ada kepastian dari Wajib Pajak maupun Fiskus mengenai Subjek Pajak, Objek Pajak, Dasar Pengenaan Pajak, Tarif serta bagaimana prosedur perpajakannya.

2. Asas *Efficiency*

Asas efisiensi dapat dilihat dari dua sisi. Dari segi Fiskus: Biaya untuk melakukan pengawasan dan administrasi terhadap Wajib Pajak relatif rendah. Dari segi Wajib Pajak: Biaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan relatif rendah. *Convenience of Payment*, Pajak dipungut pada saat yang tepat (*Pay As You Earn*) Penentuan jatuh tempo pembayaran pajak.

3. Asas Prosedur Pembayaran

Simplicity, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit-belit. Asas ini menyatakan bahwa (kemudahan/kenyamanan) masyarakat bahwa pembayaran pajak hendaklah dimungkinkan pada saat yang menyenangkan dan memudahkan Wajib Pajak.

2.1.3 Pendapatan Asli Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 1 ayat (20) pendapatan asli daerah yang selanjutnya disingkat PAD adalah pendapatan daerah yang diperoleh dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Halim dalam Wulandari (2017) Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan semua penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku. Sektor pendapatan daerah memegang peranan yang sangat penting, karena melalui sektor ini dapat dilihat sejauh mana suatu daerah dapat membiayai kegiatan pemerintah dan pembangunan daerah.

2.1.4 Jenis-Jenis Pajak

Pajak dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok yaitu: (Mardiasmo, 2019)

a. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
2. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti ini adalah memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
2. Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

c. Menurut Lembaga Institusi Pemungut

1. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
 - a) Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.5 Pajak Daerah

a. Definisi Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo (2019) pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 1 ayat (21) pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

b. Jenis Pajak Daerah

Pajak Provinsi

Pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi terdiri atas:

1. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Bea balik nama kendaraan bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.
3. Pajak alat berat adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan alat berat.
4. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor dan alat berat.
5. Pajak air permukaan adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan.
6. Pajak rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.
7. Opsen pajak mineral bukan logam dan batuan adalah opsen yang dikenakan oleh provinsi atas pokok pajak mineral bukan logam dan batuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pajak Kabupaten/Kota

1. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan.
2. Bea perolehan hak atas tanah bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan.
3. Pajak barang dan jasa tertentu adalah pajak yang dibayarkan oleh konsumen akhir atas konsumsi barang dan/atau jasa tertentu. Pajak barang

dan jasa tertentu atas makanan dan/atau minuman, tenaga listrik, jasa perhotelan, jasa parker, dan jasa kesenian dan hiburan.

4. Pajak reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame.
5. Pajak air tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah.
6. Pajak mineral bukan logam dan batuan adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan dari sumber alam di dalam dan/atau di permukaan bumi untuk dimanfaatkan.
7. Pajak sarang burung walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet.
8. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor adalah opsen yang dikenakan oleh kabupaten/kota atas pokok pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Opsen bea balik nama kendaraan bermotor opsen yang dikenakan oleh kabupaten/kota atas pokok bea balik nama kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.6 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

a. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Bersumber dari Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 7 ayat (28) pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

b. Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

1. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
2. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor.

c. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian antara 2 (dua) unsur pokok, yaitu:

1. Nilai jual kendaraan bermotor.

2. Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 tentang pajak daerah, tarif yang dikenakan atas pajak kendaraan bermotor yaitu:

1. Kendaraan bermotor pribadi untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5%.
2. Kepemilikan kedua dan seterusnya kendaraan bermotor pribadi roda dua dan roda empat ditetapkan tarif secara progresif sebagai berikut:
 - a. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2%.
 - b. Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,5%.
 - c. Kepemilikan kendaraan bermotor keempat dan seterusnya sebesar 3%.
 - d. Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1%.
 - e. Kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, mobil pelayanan kebersihan, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, instansi pemerintah sebesar 0,5%.
 - f. Kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar sebesar 0,2%.

2.1.7 Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut Satriyo dalam Heriyanto dan Sari (2021) reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya, pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dan ketiga, produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Heriyanto dan Sari (2021) menjelaskan bahwa reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efektif, ekonomis, dan cepat.

2.1.8 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik juga tertuang di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Rahyunir Rauf dalam Bazarah, dkk (2021) bahwa penyelenggara pelayanan publik, harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan, cara, strategi, dan bentuk pelayanan publik yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 penyelenggara pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa asas yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum

3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah memenuhi segala kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti dinyatakan oleh Osborne dan Gaebler dalam (Bazarah, dkk 2021):

“Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah adalah untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari warga pengguna pelayanan publik agar dapat memperoleh pelayanan publik yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia pelayanan publik juga harus mampu untuk mengidentifikasi berbagai bentuk kebutuhan dan keinginan dari warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Beberapa pakar manajemen, seperti Peters dan Waterman, serta Drucker dan Deming, menempatkan pentingnya mendengarkan aspirasi pelanggan atau pengguna. Mereka memberikan nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan. Hewlett-Packard meminta para pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka”.

2.1.9 Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut Supriyadi (2020) sistem informasi dalam bahasa Indonesia, sistem informasi adalah sistem yang terorganisir untuk pengumpulan, organisasi, penyimpanan, dan komunikasi informasi. Sistem ini digunakan orang dan organisasi untuk mengumpulkan, menyaring, memproses, membuat, dan mendistribusikan data menjadi informasi.

Menurut Jonny Seah dalam Maydianto dan Ridho (2021) sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok.

Dalam penelitian ini, kesuksesan sistem informasi menggunakan model Delone dan Mclean adalah sebuah kerangka kerja yang dipakai dalam menilai keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh W.H. Delone dan E.R. McLean tahun 1992 (Nurcahyani, dkk 2024). Model kesuksesan Delone dan Mclean (2003) merefleksikan kesuksesan sistem informasi melalui enam dimensi yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, niat penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Pada penelitian penulis memakai tiga dimensi dari model Delone dan Mclean yang menjadi indikator kesuksesan sistem (Nadir, dkk 2023; Azhar Susanto dalam Puspitawati dan Haq, 2020) yaitu:

- a. Kualitas sistem, digunakan untuk menunjukan kualitas produksinya mengacu pada *hardware* dan *software*. Kualitas sistem merupakan performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator dari kualitas sistem yaitu:
 - 1) Kemudahan yaitu sistem yang berkualitas apabila memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem.
 - 2) Kecepatan akses yaitu dapat memberikan informasi dengan cepat bagi pengguna.
 - 3) Fleksibilitas yaitu harus dapat diakses oleh siapapun selain di komputer.
 - 4) Keandalan sistem yaitu sistem tidak mudah terkena gangguan.
 - 5) Keamanan yaitu harus dapat menjaga kerahasiaan data dan aman.
- b. Kualitas informasi merupakan ketika adanya detail informasi yang jelas sehingga memiliki nilai. Indikator dari kualitas informasi yaitu:
 - 1) Kelengkapan informasi yaitu mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
 - 2) Relevan yaitu informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat

untuk kebutuhan para pengguna.

- 3) Keakuratan informasi yaitu informasi yang dihasilkan sesuai dengan data yang diinput dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
 - 4) Tepat waktu yaitu informasi yang dihasilkan harus tepat waktu agar informasi dapat dimanfaatkan.
- a. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Indikator dari kualitas pelayanan yaitu:
- 1) Berwujud yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan personal.
 - 2) Keandalan yaitu petugas memiliki kemampuan yang handal dan memberikan pelayanan akurat.
 - 3) Kecepatan respon yaitu ketanggapan petugas atas kesediaan untuk membantu dan memberikan perhatian yang cepat.
 - 4) Jaminan yaitu adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.
 - 5) Empati yaitu rasa empati atau peduli dalam menyelesaikan atau mengurus serta peduli terhadap pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu dapat menjadi salah satu referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, serta menghindari terjadinya *plagiarisme* dengan penelitian lainnya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul/Penulis	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kurniawan, dkk, 2023	Implementasi Program E-Samsat Dalam Rangka Meningkatkan dan Menyederhanakan Pelayanan Masyarakat Di Kantor UPT Bapenda Sidoarjo	Hasil dari penelitian ini terdapat faktor penghambat yang dihadapi oleh UPT Bapenda Sidoarjo dalam melayani masyarakat yaitu kurangnya pendekatan secara langsung yang dilakukan instansi pemerintah kepada	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Tabel 1 (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			sehingga masyarakat yang belum tahu dan mengerti tentang program E-Samsat masih menggunakan jasa perantara, dan kurangnya rasa ingin tahu masyarakat tentang perkembangan teknologi sehingga membuat masyarakat kebingungan tentang prosedur pembayaran melalui E-Samsat. Untuk implementasi program cukup berjalan dengan baik karena faktor penghambat tersebut menjadi belum efektif di masyarakat kalangan lansia belum mengenal e-samsat.	
2	Zilda, dkk, 2022	Implementasi Program E-Samsat di Jawa Barat	Hasil penelitian ini bahwa di dalam implementasi E-Samsat sudah berjalan dengan baik meskipun menunjukkan adanya masalah dan kendala yang dihadapi namun dapat ditangani dengan baik dan bijak oleh pihak pelaksana program dan para pelaksana melakukan inovasi demi keberhasilan program e-samsat sehingga banyak kemajuan dalam penerapannya.	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teori implementasi program oleh Mazmanian dan Sabatier.
3	Hidayat dan Handayanti, 2021	Implementasi E-Samsat Sebagai Wujud Pelayanan Publik Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dapat dikatakan sudah berjalan menggunakan media mainstream seperti instagram dan whatsapp untuk mensosialisasikan program tersebut kepada masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala dari penggunaannya karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai E-Samsat, kurangnya minat masyarakat untuk menggali	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Tabel 1 (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			informasi mengenai E-Samsat, dan tidak adanya informasi cetak terkait prosedur penggunaan e-Samsat.	
4	Oktavianto, dkk, 2021	Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan E-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor tergolong cukup efektif yang dilihat dari tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor yang meningkat meskipun belum mencapai hasil maksimal.	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif.
5	Fitri, dkk, 2021	Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat	Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan E-Samsat PKB sudah berjalan baik dari segi komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan birokrasi dan yang menjadi hambatan yaitu hambatan internal, adanya ketidakcocokan antara data di bank dengan data yang ada di <i>database</i> BAPENDA, <i>double</i> bayar yang dilakukan wajib pajak, adanya input data palsu atau data yang tidak sesuai, dan gagal sistem atau jaringan terputus. Hambatan eksternal, pengesahan STNK yang belum dapat dilakukan secara online yang menyebabkan masyarakat harus ke kantor SAMSAT, belum meratanya sosialisasi.	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode kualitatif.
6	Fazri, dkk, 2021	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan E-Samsat di Kantor Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran PKB menggunakan e-SAMSAT sudah memudahkan masyarakat menjadi mudah dan cepat, masyarakat tidak perlu ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran pajak, masyarakat bisa membayar pajak dengan menggunakan Bank, ATM,	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles and Huberman.

Tabel 1 (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			dan Indomaret yang terdekat dengan rumah. Faktor penghambat sistem layanan masih sering mengalami gangguan dan kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara terkait prosedur pelayanan e-SAMSAT.	
7	Saragih, dkk, 2019	Implementasi <i>Electronic SAMSAT</i> untuk Peningkatan Kemudahan Administarasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali)	Hasil penelitian menunjukan bahwa e-SAMSAT belum menunjukan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi dan faktor penghambat yang ditemukan bahwa e-SAMSAT belum sepenuhnya <i>full online system</i> , masih minimnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan kebiasaan menggunakan jasa perantara.	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian dan menggunakan metode pendekatan kualitatif.