

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN STRATEGI DIGITAL DALAM PELAYANAN
PAJAK DAERAH DI KOTA BANJARMASIN



Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar diploma pada

Program Studi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Lambung Mangkurat

Oleh :

AULIA PUTERI

NIM : 2200312320042

PROGRAM STUDI PERPAJAKAN

PROGRAM DIPLOMA III

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

LEMBAR PERSETUJUAN

DISETUJUI DAN DITERIMA
UNTUK DIAJUKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Judul : Penerapan Strategi Digital Dalam Pelayanan Pajak
Daerah di Kota Banjarmasin

Nama : AULIA PUTERI

NIM : 2200312320042

Program Studi : DIII Perpajakan

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Koordinator Program Studi

Diploma III Perpajakan



Drs. Inam Suharto, M. M
NIP. 19660330 199303 1 002

Dr. Rini Rahamawati, SE., MM
NIP. 19760212 200212 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
TELAH DIUJIKAN PADA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

Judul : Penerapan Strategi Digital Dalam
Pelayanan Pajak Daerah di Kota
Banjarmasin
Nama : Aulia Puteri
NIM : 2200312320042
Program Studi : DIII Perpajakan

TIM PENGUJI :

NAMA	TANDA TANGAN
1. Drs. Imam Suharto , M.M	(.....)
2. Dr. Meiske Claudia , SE,MM	(.....)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Penerapan Starategi Digital dalam Pelayanan Pajak di BPKPAD”. Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma pada Program Studi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan pajak secara digital bagi pegawai ataupun masyarakat yang menggunakan layanan mengenai pajak pbb-p2, pajak reklame, pajak hiburan, pajak hotel, pajak sarang burung wallet, opsen pkb, opsen bbnkb, bphtb. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan secara digital. Proses penyusunan tugas akhir ini menggunakan wawancara dan perumusan kesimpulan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan pengetahuan.

Penulis berharap, tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan serta memberikan manfaat praktis bagi mahasiswa dan masyarakat yang berpotensi memanfaatkan hasil penelitian. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat yang memiliki loyalitas tinggi dalam mengelola dan mengembangkan lembaga pendidikan di Universitas Lambung Mangkurat.

2. Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas pengabdianya telah menjadikan system Pendidikan yang nyaman, aman, dan tertib khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Rini Rahmawati, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Diploma Tiga Perpajakan atas arahan serta bimbingannya selama proses perkuliahan.
4. Dra. Sustinah Limarjani, MM, Ak, CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingannya dan arahannya selama masa perkuliahan.
5. Drs. Imam Suharto M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah banyak membantu penulis berupa bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Tugas Akhir ini. atas arahan serta bimbingannya kepada mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Dr. Meiske Claudia, SE, MM selaku Dosen Penguji Tugas Akhir saya yang telah memberikan arahan, masukan kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. H. Edy Wibowo, SE. selaku Kepala BKPAD Kota Banjarmasin dan Bapak Fitriadi, beserta seluruh staff yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penelitian penyusunan tugas akhir dalam penyelesaian studi dan memperoleh gelar Diploma Perpajakan (A.Md. Pjk.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.
8. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Abdul Khalik. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan

dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar diploma. Semoga ayah , panjang umur dan bahagia selalu. Pintu surgaku. Ibunda Arbainah , seseorang yang sudah melahirkanku yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai diploma. Semoga Ibu, sehat selalu dan Bahagia selalu.

9. Dosen Pembimbing yaitu Bapak Imam Suharto selaku dosen pembimbing tugas akhir saya yang telah banyak membantu penulis berupa bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Kepada sahabat baik ku yang sudah menemani penulis., Ananda, Rizma Amelia, Rizqa Sariyati, Tamara Nitami. Terimakasih sudah selalu ada disaat penulis butuh bantuan atau kesulitan dan selalu menghibur.
11. Teristimewa untuk jodoh penulis kelak, yang tidak bisa penulis sebut namanya disini tetapi sudah tertulis di *Lauhul Mahfudzh* ku. Semoga Allah selalu menjaga dirimu disana, semoga hal- hal baik selalu beriringan denganmu. Percayalah, disuatu sudut dunia yang teramat luas ini, ada seseorang yang selalu berdoa untukmu dalam sunyi dan lirih tanpa sepengetahuanmu dengan harap yang tidak pernah usai. Semoga semesta selalu memberikan kita kemudahan untuk bertemu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih apapun saran dan masukan yang sifatnya membangun agar tugas akhir ini bisa menjadi sempurna.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga tugas akhir ini bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya terkhususnya bagi dunia Pendidikan.

Banjarmasin, 25 Juni 2025

AULIA PUTERI

2200312320042

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.5.2 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.3 Jenis Data	10
1.5.4 Sumber Data	10
1.5.5 Teknik Pengumpulan Data	11
1.5.6 Teknik Analisa Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	13

2.1 Konsep Pajak Daerah	13
2.1.1 Definisi Pajak Daerah	13
2.1.2 Dasar Hukum Pajak Daerah.....	15
2.1.3 Fungsi Pajak Daerah	16
2.2 Pelayanan Pajak Daerah	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Pajak Daerah	18
2.2.2 Tantangan dalam Pelayanan Pajak Daerah	19
BAB III GAMBARAN UMUM	21
3.1 Sejarah Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin.....	21
3.2 Visi dan Misi Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin.....	22
3.3 Tugas dan Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	23
3.4 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin	24
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	27
4.1 Tantangan yang dihadapi BPKPAD dalam mengimplementasikan strategi digital untuk pelayanan pajak daerah	27
4.2 Kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam mengakses layanan pajak digital di BPKPAD.....	30

4.3 Interaksi antara pegawai dan masyarakat dalam konteks pelayanan pajak digital	32
BAB V PENUTUP.....	37
3.1 Kesimpulan.....	37
3.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
Lampiran	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Sumber jejakrekam.com.....	9
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah ...	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 uu nomor 28 tahun 2009 diubah uu nomor 1 tahun 2022	1
Tabel 4.1 pajak daerah sebelum menggunakan layanan digital	28
Tabel 4.2 pajak daerah setelah penggunaan bijak	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Balasan Penelitian	43
Lampiran 2 : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	44
Lampiran 3: Pelayanan secara manual	45
Lampiran 4: rekapitulasi pajak daerah	46