

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT SUMUT  
BERMATABAT TERHADAP PENERIMAAN PEMBAYARAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT  
SAMSAT MEDAN SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi*



**Oleh:**

**NAMA : RENICA ANISA WIDYASTI**  
**NPM : 2205170269P**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**  
**KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**M E D A N**  
**2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Makhtar Basri No. 3 (061) 6624562 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 10 Januari 2025, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

**MEMUTUSKAN**

**Nama** : RENICA ANISA WIDYASTI  
**NPM** : 2205170269P  
**Program Studi** : AKUNTANSI  
**Konsentrasi** : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
**Judul Tugas Akhir** : ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMATABAI TERHADAP PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI LPT SAMSAT MEDAN SELATAN

**Dinyatakan** : (A) *Lulus* dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**Tim Pengaji**

**Pengaji I**

**Pengaji II**

(M. Firas Alpi, SE., M.Si.)

(Umi Kaisum, SE., M.Si.)

**Pembimbing**

(Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si.)

**Panitia Ujian**

**Ketua**

**Sekretaris**

(Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CM.A)

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.)







MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : RENICA ANISA WIDYASTI  
N P M : 2205170269P  
Nama Dosen Pembimbing : KHAIRUL ANWAR PULUNGAN, S.E., M.Si  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT  
SUMUT BERMATABAT TERHADAP PENERIMAAN  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT  
SAMSAT MEDAN SELATAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, Desember 2024

Pembimbing

(Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Handam, SE., M.Si)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Dr. H. Januari, SE., M.Si., M.M., CMA)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Muchtar Basri No.3 (061) 6624567 Medan 20238

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : RENICA ANISA WIDYASTI  
N P M : 2205170269P  
Nama Dosen Pembimbing : KHAIRUL ANWAR PULUNGAN, S.E., M.Si  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMATABAT TERHADAP PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT SAMSAT MEDAN SELATAN

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Lengkapi data kendaraan yg berkursus - Perbaiki rumusan masalah	16/08-24	
Bab 2	- Tambahi teori ttg Perpajakan	28/08-24	
Bab 3	- Perbaiki perubahan - Perbaiki definisi operasional	9/09-24	
Bab 4	- Pembahasan yg harus menjawab rumusan masalah	21/11-24	
Bab 5	- Kembangkan data dari pembahas yg ada di bab 4	5/12-24	
Daftar Pustaka	Sesuai undang-undang	12/12-24	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Att untuk utgs hijau	12/12-24	

Medan, Desember 2024

Diketahui Oleh  
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Khairul Anwar Pulungan, SE., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

---

---

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Renica Anisa Widyasti

NPM : 2205170269P

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Judul Penelitian : Analisis Efektivitas Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Penerimaan Pembayaran Pajak Kendraan Bermotor Di UPT Samsat Medan Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tugas akhir yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas akhir ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 20 Desember 2024

Saya yang Menyatakan

10000  
METERAI TEMPEL  
APR 13ALX170834722

Renica Anisa Widyasti

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT TERHADAP PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT SAMSAT MEDAN SELATAN**

**RENICA ANISA WIDYASTI  
NPM. 2205170269P**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email:renicaanisa@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat dalam mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Medan Selatan. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka serta meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak tepat waktu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis data kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memecahkan masalah dengan menceritakan keadaan sekitar dan objek penelitian saat ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan melakukan transaksi online dapat memberikan sistem yang lebih transparan dan efisien, sehingga mendorong wajib Pajak untuk lebih patuh membayar pajak tepat waktu. Namun, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti koneksi internet yang tidak stabil, data yang tidak ditemukan, ketidakmampuan untuk mendapatkan kode verifikasi akibat server yang down serta faktor usia. Kendala-kendala ini tentu menghambat kelancaran penggunaan aplikasi dan mengurangi kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi pajak secara online. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dukungan teknis dan sosialisasi ataupun edukasi yang lebih maksimal kepada wajib pajak terkait penggunaan aplikasi E-SAMSAT Sumut Bermartabat.

Kata kunci: e-Samsat Sumut Bermartabat, pajak kendaraan bermotor, efektivitas pengguna, kepatuhan wajib pajak, teknologi pelayanan publik.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF THE USER OF THE E-SAMSAT APPLICATION OF SUMUT DIGNIFICANT TOWARDS THE RECEIPT OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENTS IN UPT SAMSAT MEDAN SELATAN**

**RENICA ANISA WIDYASTI**  
**NPM. 2205170269P**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email:renicaanisa@gmail.com

This study aims to analyze the level of use of the e-Samsat Sumut Bermartabat application in supporting motor vehicle tax payments at the Medan Selatan Technical Implementation Unit (UPT). This application is expected to facilitate taxpayers in fulfilling their obligations and increase public awareness of the importance of paying taxes on time. This study uses a descriptive approach and qualitative data analysis. This approach is used to solve problems by describing the current circumstances and research objects.

The results of the study indicate that the e-Samsat Sumut Bermartabat application provides a positive contribution to the efficiency of the motor vehicle tax payment process. This application affects the level of user satisfaction by conducting online transactions that can provide a more transparent and efficient system, thus encouraging taxpayers to be more obedient in paying taxes on time. However, the study also found several obstacles, such as unstable internet connections, data that was not found, the inability to get a verification code due to a down server and age factors. These obstacles certainly hinder the smooth use of the application and reduce user comfort in conducting tax transactions online. Therefore, it is necessary to increase technical support and socialization or education that is more optimal for taxpayers regarding the use of the E-SAMSAT Sumut Bermartabat application.

Keywords: e-Samsat Sumut Bermartabat, motor vehicle tax, user effectiveness, taxpayer compliance, public service technology.

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunia-Nya, serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu dengan judul ***“Analisis Efektivitas Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Samsat Medan Selatan.”***

Ucapan terima kasih terdalam dan terkhusus penulis persembahkan kepada kedua orang tua, Ayahanda tercinta Kopol Ramlan, S.H dan Ibunda tercinta Endri Suharti, Amd atas segala upaya yang telah dilakukan untuk membesarkan, mendidik, mendukung dan senantiasa mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu dan kemudian kelak dapat menjadi orang yang berguna dikemudian hari.

Dengan ketulusan hati dan ungkapan terimakasih skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Agussani, M, AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Assoc, Prof. Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si., C M A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc, Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan I



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE.,M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc, Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum SE., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si.,Ak.,CA.,CPA, selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang sangat banyak memberikan bimbingan, ilmu, pemikiran, pengarahan dan waktu kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak berjasa memberikan ilmu dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff dan pegawai Biro Akuntansi Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah membantu penulis baik selama masa Pendidikan maupun dalam penyusunan skripsi.
10. Kepada Abangda penulis Brigpol Raka Dinendera Umabara, S.H., M.H yang telah memberikan semangat, cinta, arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan pembuatan proposal ini.
11. Kepada Kantor BAPENDA dan Kantor Samsat Medan Selatan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang memberi saya dukungan dan membantu terlaksananya laporan ini yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu.
13. Sahabat-sahabat penulis Sindi, Ade, Iftitah, Fika, dan Irul yang telah

memotivasi dan memberikan semangat setiap harinya dalam penulisan laporan ini.

14. Terimakasih kepada diri sendiri atas kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini.

Saya mohon maaf kepada seluruh pihak yang terkait di dalam proses kegiatan penelitian ini apabila banyak kekurangan baik dalam penulisan tugas akhir maupun pelaksanaan kegiatan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca yang berkepentingan. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Januari 2025

Penulis

**RENICA ANISA WIDYASTI**  
**NPM : 2205170269P**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	13
2.1.1 Pajak .....	13
2.1.2 Pajak Daerah .....	15
2.1.3 E-Samsat .....	16
2.1.4 Efektivitas .....	18
2.1.5 Indikator Efektivitas .....	19
2.1.6 Ukuran Efektivitas .....	21
2.1.7 Aspek-Aspek Efektivitas .....	25
2.1.8 Manfaat dan Keuntungan Penerapan Sistem E-Samsat.....	26
2.1.9 Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat .....	28
2.1.10 Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
2.1.11Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
2.1.12 Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	31
2.1.13 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor .....	33
2.1.14 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	33
2.1.15 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	34
2.1.16 Upaya dan strategi untuk melakukan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	35
2.2 Kerangka Konseptual .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	38



3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	39
3.3.1 Tempat Penelitian .....	39
3.3.2 Waktu Penelitian.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum UPT SAMSAT Medan Selatan .....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Medan Selatan.....	45
4.2 Pembahasan .....	54
4.2.1 Penggunaan e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan dapat meningkatkan penerimaan pembayar pajak kendaraan bermotor .....	54
4.2.2 Prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat dan hambatan atau kesulitan yang dihadapi para pengguna aplikasi e- Samsat Sumut Bermatabat .....	57
4.2.3 Apakah efektif sosialisai dan edukasi terkait aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat telah mencapai tujuan dalam meningkatkan pemahaman bagi wajib pajak .....	64
<b>BAB V KESIMPILAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitan Penerimaan PKB Medan Selatan .....	4
Tabel 1. 2 Data Pertumbuhan Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat) .....	5
Tabel 1. 3 Rekapitan Penerimaan PKB Melalui e-SAMSAT Medan Selatan .....	6
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian .....	39
Tabel 4. 1Daftar Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Sumatera Utara .....	47
Tabel 4. 2 Tingkat Efektivitas Penerimaan PKB dan BBNKB.....	50
Tabel 4. 3 Rekapitan Penerimaan PKB Medan Selatan .....	51
Tabel 4. 4 Data Pertumbuhan Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat) .....	51
Tabel 4. 5 Rekapitan Penerimaan PKB Melalui e-SAMSAT Medan Selatan .....	53
Tabel 4. 6 Data KB Menunggak, Mutasi Keluar, Dijual & Hilang .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4. 1 Tata cara penggunaan e-Samsat Sumut Bermatabat .....	59



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan bagi pemerintah, yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan layanan publik. Keterkaitan antara pajak pemerintahan dan akuntansi sangat penting dalam konteks pengelolaan keuangan negara. Akuntansi berperan sebagai sistem informasi yang mencatat, mengklasifikasikan, dan melaporkan transaksi pajak, sehingga memudahkan pengawasan dan akuntabilitas.

Dengan demikian, keterkaitan antara pajak pemerintahan dan akuntansi sangat krusial untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak, akuntabilitas, dan transparansi dalam penggunaan dana publik. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Saat ini, kemajuan teknologi digital telah mengubah banyak hal dalam kehidupan manusia, termasuk cara perpajakan dijalankan. Dalam pekerjaan mereka sebagai pemerintah negara atau daerah, pemerintah menyediakan berbagai program pelayanan yang membantu orang melakukan berbagai hal. Perkembangan zaman atau kemajuan teknologi juga dapat mendorong inovasi.

Untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak, pemerintah telah menerapkan layanan digital e-Samsat. Wajib pajak adalah komponen penting dalam mengoptimalkan penggunaan layanan e-Samsat dan mendorong kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu sumber pendapatan utama pemerintah daerah adalah pajak kendaraan

bermotor. Namun, tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia masih rendah. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah, antara lain dapat ditempuh melalui suatu kebijakan yang mewajibkan setiap orang membayar pajak sesuai dengan kewajibannya (Hanum & Sari, 2023). Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor salah satunya adalah penggunaan sistem e-Samsat.

Pajak dapat didefinisikan sebagai iuran yang diberikan oleh rakyat kepada pemerintah yang bersifat wajib (dapat dipaksakan) berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik atau kontraprestasi yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan dalam rangka menyelenggarakan Pemerintah (Januri & Hanum, 2018).

Suatu sistem informasi akuntansi pemerintahan, ada beberapa ciri yang utama atau persyaratan yang diperlukan, diantaranya sistem informasi akuntansi pemerintah harus disusun sesuai dengan konstitusi dan perundang-undangan yang berlaku pada negara tersebut (MayaSari, 2017).

Maka hal ini dapat memberi petunjuk bahwa pemerintah perlu mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun suatu jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja (SARI et al., 2020).

Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumatera Utara (Sumut) meluncurkan aplikasi e-Mobile Samsat Sumut Bermatabat yang berbasis ponsel pintar pada tanggal 29 Januari 2021, di Aula Tengku Rizal Nurdin, Jalan Jenderal Sudirma Nomor 41, Medan. Aplikasi ini berfungsi untuk pembayaran pajak kendaraan

bermotor secara online melalui ponsel pintar sehingga proses pembayaran pajak lebih sederhana dan cepat. Menurut Edy Rahmayadi, tahun 2020 hanya 42% wajib pajak yang patuh membayar pajak. Hal tersebut berdampak pada pembangunan di Sumut terhambat, karena pendapatan terbesar Sumut masih dari sektor pajak.

Hak warga negara untuk menerima pelayanan publik, dan negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik, yang merupakan amanat dari Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik yang baik masih menjadi harapan orang-orang. Ini karena kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini yang harus dipenuhi oleh pemerintah, termasuk pelayanan publik yang lebih baik. Ketidakpastian tentang biaya, durasi, dan metode pelayanan masih menjadi masalah dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini.

Sebaliknya, diharapkan bahwa penggunaan sistem e-Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas pembayarannya, diharapkan sistem ini akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

Adapun kesulitan digital bagi sebagian besar orang, terutama di daerah terpencil yang memiliki akses internet dan teknologi digital yang terbatas. Ini dapat menyebabkan kesulitan bagi mereka untuk menggunakan layanan e-Samsat yang berbasis digital. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan e-Samsat dan fiturnya. Jika terjadi masalah teknis teknis pada



sistem e-Samsat, seperti server yang tidak berfungsi atau mati, proses pembayaran pajak kendaraan dapat tertunda. Hal ini dapat menyebabkan keluhan dan frustrasi bagi pengguna. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang elemen keamanan digital dapat menyebabkan kekhawatiran masyarakat saat menggunakan e-Samsat. Oleh karena itu, agar e-Samsat dapat dilaksanakan dengan baik, diperlukan peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur teknologi.

**Tabel 1. 1 Rekapitan Penerimaan PKB Medan Selatan**

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target PKB	Realisasi PKB	%
		(Rupiah)	(Rupiah)	
2021	2.166.735	2.293.605.395.740	2.267.830.152.008	98,88%
2022	2.226.777	2.476.082.785.583	2.534.485.034.178	102,36%
2023	2.211.082	2.764.794.038.378	2.480.220.169.070	89,71%

Sumber : Samsat Medan Selatan

Dari tabel 1.1 disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada penerimaan pajak di Samsat Medan Selatan yang melakukan pembayaran mulai dari tahun 2021 dengan jumlah kendaraan 2.166.735 untuk targetnya 2.293.605.395.740 masih kurang baik terhadap realisasi 2.267.830.152.008 dengan persentase 98,88%. Pada tahun 2022 dengan jumlah kendaraan 2.226.777 mengalami kenaikan dan sangat baik pencapain tergetnya 2.476.082.785.583 terhadap realisasi 2.534.485.034.178 dan persentase 102,36 % tetapi di tahun 2023 mengalami penurunan dengan jumlah kendaraan 2.211.082 dan tidak mencapai target 2.534.485.034.178 dengan persentase 89,71%.

**Tabel 1. 2 Data Pertumbuhan Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat)**

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target PKB	Realisasi PKB	%
		(Rupiah)	(Rupiah)	
2018	25.123	220.464.807	232.198.416	105,33%
2019	40.589	220.357.036	210.430.323	95,50%
2020	41.613	220.357.036	200.410.200	90,95%

Sumber : BPS Sumut & Samsat Medan Selatan

Berdasarkan dari data di atas dapat dilihat bahwasannya pertumbuhan target dan realisasi penerimaan PKB di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat) pada tahun 2018 target penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat dari tahun sebelumnya menjadi sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 232.198.416 atau dengan tingkat capaian 105,37%, kemudian pada tahun 2019 target penerimaan pajak kendaraan bermotor tetap dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 210.430.323 atau dengan tingkat capaian 95,50% atau turun dari tahun sebelumnya, kemudian Pada tahun 2020 target penerimaan pajak kendaraan bermotor tetap dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 200.410.200 atau dengan tingkat capaian 90,95% atau turun dari tahun sebelumnya penurunan ini akibat covid dimana masyarakat dalam keadaan krisis ekonomi. Bahwa dari data penerimaan pajak kendaraan bermotor sesudah adanya aplikasi dapat dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi bahwa angka pertumbuhan penerimaan dan penambahan jumlah kendaraan sepeda motor suatu perbandingan yang sangat jauh dan pertumbuhan yang sangat baik setelah adanya penggunaan aplikasi e-samsat sumut bermatabat.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 mengubah Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan pada kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh motor atau peralatan teknik lainnya yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor juga termasuk kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dan kendaraan berroda empat dan motor yang tidak melekat secara permanen.

**Tabel 1. 3 Rekapitan Penerimaan PKB Melalui e-SAMSAT Medan Selatan**

Tahun	Jumlah Kendaraan Via e-SAMSAT		Jumlah	PKB via e-SAMSAT		Jumlah
	Roda 2	Roda 4		(Rupiah)		
				Roda 2	Roda 4	
2021	2.051	1.369	3.420	529.728.486	3.767.565.950	4.297.294.436
2022	22.406	17.460	39.866	6.979.243.923	55.320.796.653	62.300.040.576
2023	38.525	30.052	68.577	10.924.625.767	92.460.509.530	103.385.135.297
2024 (Data Per Juli 2024)	23.647	18.699	42.346	6.584.439.180	59.202.612.546	65.787.051.726

Sumber data: Samsat Medan Selatan

Dari tabel 1.2 bisa dilihat bahwa data jumlah kendaraan bermotor yang dibayarkan melalui E-Samsat dengan terdaftarnya jumlahnya dari tahun 2022 mengalami peningkatan yang bagus dengan jumlah kendaraan 39.866 dan untuk tahun 2023 juga meningkat dua kali lipat untuk tahun sebelumnya dengan jumlah kendaraan 68.577. Tetapi dapat dilihat perbandingan untuk jumlah ke seluruhan kendaraan masih terpantau sangat jauh yang mengetahui adanya aplikasi e-samsat dengan pembyaraan yang menggunakan via e-Samsat. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya secara manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Sebagian wajib pajak belum mengetahui adanya layanan E-Samsat ini.

Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak kendaraan bermotor masih sangat sedikit yang menggunakan layanan E-Samsat, meskipun tingkat penerimaan pajak



setiap tahunnya bagus. Jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat tidak sebanding dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui ATM atau mobile banking (Dewi et al., 2024). Ada beberapa yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Yang pertama adalah pengetahuan perpajakan, yang merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak tentang hukum, undang-undang, dan praktik perpajakan yang tepat (Wuryanto et al., 2019). Menurut Putra dan Jati (2017) meyakini bahwa kepatuhan wajib pajak ditingkatkan dengan mengetahui dan memahami pajak. Karena wajib pajak berada di bawah kendali wajib pajak sendiri, pemaksaan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan faktor internal. Tingkat pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak yang berbeda-beda akan memengaruhi penilaian mereka untuk berperilaku patuh saat melaksanakan kewajiban pajak mereka. Wajib Pajak yang memiliki tingkat pemahaman yang tinggi akan memilih untuk berperilaku patuh saat melaksanakan kewajiban pajak mereka.

Selain itu, banyak masyarakat tidak memahami manfaat dan cara menggunakan teknologi digital, jadi mereka tidak tertarik untuk belajar menggunakannya. Meskipun pemerintah dan organisasi swasta telah melakukan beberapa hal untuk meningkatkan literasi digital di Indonesia melalui program pendidikan dan pelatihan, masih diperlukan lebih banyak upaya untuk mengatasi masalah ini secara menyeluruh.

Dengan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat, masalah pembayaran pajak kendaraan bermotor menimbulkan masalah tambahan seperti pembayaran yang mungkin tertunda karena kesibukan pemilik kendaraan

bermotor, antrian yang panjang di loket pembayaran, dan banyaknya penipuan dalam pembayaran pajak.

Apabila masyarakat puas dengan kualitas, kecepatan, dan efisiensi pelayanan yang diberikan, pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif. Salah satu tolak ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu adalah efektifitas.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara hasil aktual dengan hasil yang diharapkan, jika suatu pekerjaan yang dilakukan tidak membuahkan hasil yang diinginkan meskipun telah dilakukan upaya yang signifikan, kita dapat menyimpulkan bahwa hasil tersebut dikatakan tidak efektif.

Mengukur efektivitas merupakan suatu hal yang tidak mudah, karena efektivitas dapat dinilai dari berbagai sudut pandang serta tergantung siapa atau pihak mana yang melakukannya. Efektivitas diukur dengan melihat sejauh mana ketercapaian tujuan dengan rencana yang sebelumnya ditetapkan. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Biaya boleh jadi melebihi apa yang telah dianggarkan, boleh jadi dua kali lebih besar bahkan tiga kali lebih besar daripada yang telah dianggarkan. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegoatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara (BAPENDA), terus memberikan berupaya untuk kemudahan kepada masyarakat Sumatera Utara dalam membayar pajak kendaraan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satunya adalah kemudahan pembayaran pajak dengan melalui internet yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara bekerja sama dengan Direktorat Lalu Lintas, Jasa Raharja, dan pihak lainnya, seperti aplikasi E-

Samsat Sumut Bermatabat. Dengan fitur ini, masyarakat tidak perlu pergi ke Samsat untuk membayar pajak.

Layanan E-Samsat Sumut Bermatabat tersedia untuk seluruh Samsat di seluruh Provinsi Sumatera Utara. Diharapkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Sumatera Utara akan meningkat secara signifikan sebagai akibat dari ketersediaan samsat elektronik, yang akan memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dan menghasilkan pemasukan atas pembayaran pajak.

Saat ini, banyak wajib pajak tidak memahami mekanisme pelaksanaan pembayaran pajak di kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan yang menangani pajak kendaraan bermotor (PKB). Mereka juga percaya bahwa pelaksanaan pembayaran pajak dilakukan di kantor SAMSAT terkesan sulit dan ribet, membuat mereka terkadang malas untuk membayar pajaknya sendiri ke kantor.

Salah satu aplikasi online bernama E-Samsat bertujuan untuk membantu orang membayar pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah. Sebelumnya, pemilik kendaraan harus pergi ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), tetapi sekarang dengan E-Samsat, proses tersebut dapat dilakukan secara online. Tentu saja, terobosan ini akan sangat memudahkan orang yang memiliki kes Diharapkan dengan penerapan sistem E-Samsat, para wajib pajak dapat lebih mudah membayar pajak kendaraan bermotor secara elektronik melalui internet, sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor di suatu daerah juga dapat

meningkat. Untuk wilayah tertentu di Indonesia, PKB adalah pengasil pendapatan pajak terbesar.

Pemerintah melakukan ini untuk mengatasi masalah yang dihadapi wajib pajak ketika mereka membayar pajak motor mereka di Samsat. Beberapa masalah yang dihadapi termasuk sistem dan prosedur yang tidak efisien di Samsat, seperti wajib pajak harus berpindah dari satu loket ke loket yang lain, proses pengurusan yang terkesan lambat karena masih menggunakan metode manual, dan antrian panjang yang melelahkan bagi wajib pajak (Humairoh, 2020).

Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNA APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMATABAT TEHADAP PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak menyebabkan tingkat penerimaan PKB yang rendah.
2. Tingkat pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat yang rendah disebabkan oleh kurangnya jangkauan wajib pajak.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Apakah dengan penggunaan e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan dapat meningkatkan penerimaan pembayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah ada hambatan atau kesulitan yang dihadapi para pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat?

3. Apakah efektif sosialisai dan edukasi terkait aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat telah mencapai tujuan dalam meningkatkan pemahaman bagi wajib pajak ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta menilai bagaimana penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat dapat meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Medan Selatan.
2. Untuk mengidentifikasi masalah atau hambatan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat.
3. Untuk mengevaluasi sejauh mana informasi yang diberikan mampu meningkatkan pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat serta mengurangi kendala yang dihadapi oleh pengguna.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis
  - Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai analisis penggunaan digital e-Samsat dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
  - Menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian di bidang perpajakan.
2. Bagi Instansi
  - Memberikan informasi dan rekomendasi bagi pihak Samsat dalam meningkatkan penggunaan e-Samsat untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

- Membantu pihak Samsat dalam mengevaluasi strategi untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### 3. Bagi Akademi

- Memberikan kontribusi teoritis terkait penggunaan e-Samsat terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa atau mengembangkan penelitian ini lebih lanjut.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teoritis**

Kerangka teoritis memiliki peran penting dalam mendukung sebuah penelitian, karena kerangka ini berfungsi sebagai landasan yang menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2006:107), kerangka teori adalah wadah untuk menjelaskan variabel atau pokok masalah yang terdapat dalam penelitian. Teori-teori yang dimasukkan ke dalam kerangka ini menjadi rujukan utama dalam menganalisis dan membahas temuan penelitian. Oleh karena itu, penyusunan kerangka teoritis bertujuan untuk memberikan dasar ilmiah sehingga peneliti yang dilakukan dapat diyakini kebenarannya.

##### **2.1.1 Pajak**

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Sementara pemahaman pajak dari perspektif hukum menurut Soemitro merupakan suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara, negara mempunyai kekuatan untuk memaksa, dan uang pajak tersebut harus digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah. Dari pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pengumpul pajak maupun wajib pajak sebagai pembayar pajak.



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 Undang-Undang Pajak Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro SH. (2012:1), "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbale balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Menurut Mardiasmo (2016), Pajak adalah uang yang harus dibayar oleh rakyat kepada negara dan masuk ke dalam kas negara. Negara atau pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan undang-undang, dan pelaksanaannya dilakukan secara paksa tanpa meminta balasan.

Pajak, menurut Soemitro (2009:2), adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) tanpa mendapatkan manfaat timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Siti Resmi (2016:1), pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan,

kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pemungutan pajak adalah tindakan pemerintah untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat sebagai bentuk kecintaan dan pengabdian kepada masyarakat. Peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban yang diperlukan untuk membiayai pembiayaan dan pembangunan negara akan menyebabkan pemungutan pajak ini berubah menjadi penerimaan pajak bagi pemerintah, yang berarti penerimaan adalah hasil dari pemungutan yang dilakukan terhadap masyarakat (Wahyudi & Sanjaya,2017).

Penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak adalah suatu iuran yang diberikan oleh rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan untuk dibayar sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan hasilnya dapat digunakan untuk membiayai keperluan umum pemerintah yang berkaitan dengan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan negara.

### **2.1.2 Pajak Daerah**

Pajak Daerah adalah kontribusi finansial yang wajib dibayarkan oleh masyarakat atau badan usaha kepada pemerintah daerah, yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak ini menjadi salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah dan berfungsi untuk membiayai berbagai program dan layanan publik, serta pembangunan infrastrukturnyang dibutuhkan oleh masyarakat setempat.

Menurut Mardiasmo,2009:12, “pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan pembangunan Daerah”.

Menurut Kesit, pajak daerah adalah “pajak-pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah (misal: propinsi, kabupaten, kota) yang diatur berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasil pemungutannya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah”

Pajak daerah merupakan instrumen penting dalam pengelolaan keuangan daerah. Dengan adanya pajak daerah, pemerintah dapat mengalokasikan biaya untuk melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Pajak daerah juga mencerminkan partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pembangunan daerah, dan penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **2.1.3 E-Samsat**

Program e-samsat bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah penggunaan alat elektronik (ATM). Di Aula Tengku Medan Rizal Nurdin di Jalan Jenderal Sudirman No 41, program e-Samsat Sumut Bermatabat baru saja diluncurkan pada tahun 2021. Ditandatangani dengan penekanan tombol sirine (infosumut.id) oleh Gubernur

Sumut, Direktur Lalu lintas Polda Sumut, Kepala Cabang Jasa Raharja Sumut, dan tamu lainnya. Karena program e-samsat membantu wajib pajak membayar pajak PKB dengan cara yang mudah, nyaman, dan aman, wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian mendukung hal ini (Wardani, 2020) dan penelitian (Fitri et al., 2021).

Menurut Susanti (2018), layanan pembayaran kendaraan bermotor yang dilakukan melalui e-banking atau ATM bank tertentu disebut e-samsat atau elektronik samsat. E-samsat telah tersedia di Pulau Jawa dan Bali. Orang-orang di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah dapat membayar pajak kendaraan bermotor melalui ATM Bank BPD DIY. Dengan adanya layanan elektronik samsat ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah membayar pajak kendaraan bermotor dan menghindari pungutan liar.

Sebaliknya, menurut Saragih et al. (2019), E-Samsat adalah layanan yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK melalui ATM bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dll.). Nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan nomor rekening bank agar dapat menggunakan layanan E-Samsat. Pembayaran PKB menjadi lebih mudah dengan E-Samsat karena Anda dapat membayar kapan saja secara online. Namun, pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan aktual tentang penerimaan PKB, kehadiran E-Samsat juga membantu pemerintah daerah.

#### **2.1.4 Efektivitas**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada efeknya, manjur, mujarab, membawa hasil, kemudian pengertian efektivitas itu sendiri adalah keadaan pengaruh, keberhasilan dan hal mulai berlaku.

Dalam teori organisasi, ide efektif dapat memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris, di mana itu berarti "berhasil" atau "sesuatu yang dilakukan dengan berhasil." Namun, efektivitas dapat didefinisikan sebagai penggunaan yang tepat, hasil yang dihasilkan, atau mendukung tujuan, menurut kamus ilmiah populer.

Menurut Steers mengemukakan bahwa "Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya".

Menurut Djumhana, 2007: 53, efektivitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan antara outcomes dengan output.

Hal yang perlu diperhatikan bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut, tetapi efektivitas hanya melihat apakah program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga disebut efektif, apabila

tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Oktavianto et al., 2021).

### **2.1.5 Indikator Efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.

Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.



**Tabel 2. 1 Tingkat Efektivitas**

Rasio Efektivitas	Kategori
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-70%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Menurut Depdagri, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia No.690.900.327 (2006) tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan Daerah, menyatakan pengukuran efektivitas dengan cara:

$$\text{TingkatEfektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pendapatan} \times 100\%}{\text{Target Pendapatan}}$$

Kriteria Efektivitas adalah :

- Jika nilai lebih dari 100% ( $x > 100\%$ ) maka dinyatakan sangat efektif.
- Jika nilai 90%-100% ( $x = 90\% - 100\%$ ) maka dinyatakan efektif.
- Jika nilai 80%-90% ( $x = 80\% - 90\%$ ) maka dinyatakan cukup.
- Jika nilai 60%-80% ( $x = 60\% - 80\%$ ) maka dinyatakan kurang efektif.
- Jika nilai kurang dari 60% ( $x < 60\%$ ) maka dinyatakan tidak efektif

### 2.1.6 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya, bila dipandang dari sudut

produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Apabila konsep efektivitas dikaitkan dengan pemungutan pajak, maka efektivitas tersebut yang dimaksudkan adalah seberapa besar realisasi penerimaan berhasil mencapai potensi yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu (Ahmad et al., 2020).

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal ini dilakukan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan Siagian (2008:77) yaitu:

- a) Adanya tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai;
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi;
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya

kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional;

d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan;

e) Penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dengan program-program pelaksanaan yang tepat. Sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja;

f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan berkerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi;

g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Sedangkan menurut Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell (1989), terdapat cara pengukuran terhadap efektivitas yang secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan program, Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampun operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan sasaran, Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan terhadap program, Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat input dan output, Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh, Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya pencapaian upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir semakin terjamin

### 2.1.7 Aspek-Aspek Efektivitas

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

1. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik;
2. Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
3. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian (2008:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai

sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi

c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional

d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan

e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan berkerja

f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan

#### **2.1.8 Manfaat dan Keuntungan Penerapan Sistem E-Samsat**

Manfaat layanan E-Samsat untuk Wajib Pajak dan Samsat adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Samsat: Data samsat online lebih akurat dan terkini, sehingga dapat melihat realisasi dan penerima per UPT PPD dan secara keseluruhan.
- b. Untuk Wajib Pajak: Memudahkan pembayaram pajak kendaraan bermotor, karena mereka dapat membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama samsat mana pun dalam satu provinsi.

Salah satu manfaat penerapan sistem e-samsat bagi wajib pajak adalah sebagai berikut:

- a. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem e-samsat lebih cepat karena dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu.
- b. Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem e-samsat lebih mudah karena tidak dipungut biaya.
- c. Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan sistem e-samsat lebih sederhana dan lebih cepat daripada membaya secara manual.

Menurut Darmawan (Oktaviano et al., 2021), metode pembayaran PKB melalui layanan E-Samsat adalah sebagai berikut:

- 1) Pastikan data yang terdaftar di Samsat dan data yang terdaftar di Bank sama.
- 2) Pertama, Anda harus mendapatkan kode billing, yang dapat diperoleh melalui SMS atau melalui aplikasi ESamsat susel yang dapat ditemukan di toko aplikasi.
- 3) Untuk mendapatkan kode melalui aplikasi, Anda harus mengisi formulir terlebih dahulu, yang mencakup wilayah, nama, dan alamat.



- 4) Jika Anda ingin mendapatkan kode melalui SMS, Anda hanya perlu mengetik "E-Samsat" di samping nomor rangka dan "nomor NIK" di samping samsat asal kendaraan terdaftar.
- 5) Segera pergi ke bank untuk mendapatkan kode bayar atau kode billing. Pilih transaksi lainnya di menu ATM dan pilih samsat, lalu masukkan kode bayar yang Anda peroleh.
- 6) Setelah mendapatkan struk bayar, pergi ke kantor samsat terdekat atau kantor samsat sekitar untuk mendapatkan stempel pengesahan.
- 7) Batas waktu ke samsat adalah sekitar sebulan setelah menerima struk pembayaran.

Khawatir bahwa tulisan pada struk akan hilang jika tidak segera dikirim ke Samsat (Darmawan, 2018).

### **2.1.9 Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat**

Samsat, yang merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, adalah tempat di mana orang dapat membayar pajak wajib kendaraan bermotor, menyumbangkan dana untuk kecelakaan lalu lintas, dan memverifikasi surat tanda nomor kendaraan. Sayangnya, masalah seperti antrian panjang dan proses yang memakan waktu sering muncul dalam praktiknya, membuat masyarakat merasa tidak nyaman. Menurut situs web BAPENDA Sumut, [bapenda.sumutprov.go.id](http://bapenda.sumutprov.go.id), aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat diciptakan oleh pemerintah untuk mengatasi masalah ini.

Aplikasi ini menawarkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui smartphone. Berbagai metode pembayaran seperti Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay, dan Blibli.com dapat digunakan untuk membayar. Layanan ini membuat pengelolaan kendaraan masyarakat lebih mudah dan cepat.

Menurut (Pohan et al., n.d.2023) Setiap inovasi teknologi informasi memiliki manfaat, adanya E-Samsat Sumut Bermartabat ini bermanfaat sebagai berikut:

1. Menghemat waktu, wajib pajak tidak perlu lagi mengantre dan menunggu untuk membayar pajak yang seringkali memakan waktu dengan menggunakan E-Samsat.
2. Fleksibel, aplikasi smartphone dapat digunakan di mana saja dan kapan saja selama ada koneksi internet.
3. Mudah, prosesnya hanya dengan menekan layar ponsel.
4. Ketepatan, pengguna dapat menuliskan informasi kendaraannya sendiri sesuai dengan yang tertera pada kendaraannya.

#### **2.1.10 Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kendaraan bermotor yang dimiliki atau digunakan, menurut Pasal 1 Angka 12 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan bermotor dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik seperti motor atau peralatan lainnya yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Ini termasuk alat berat dan alat besar yang menggunakan roda dan motor tetapi tidak melekat secara permanen pada kendaraan bermotor serta kendaraan bermotor yang dioperasikan.

Berdasarkan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor tidak dikenakan secara mutlak di seluruh provinsi Indonesia. Ini terkait dengan wewenang pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan pajak tertentu. Oleh karena itu, sebelum pemerintah provinsi dapat mengenakan pajak tersebut, mereka harus menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor, yang berfungsi sebagai landasan hukum teknis untuk pengenaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut.

#### **2.1.11 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Subjek pajak pada pajak kendaraan bermotor sama dengan wajib pajak, yaitu orang atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009. Sebaliknya, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, dan jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakan diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Menurut undang-undang dan peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor, pihak tertentu dapat mewakili wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Untuk membayar pajak yang terutang, wakil wajib pajak bertanggung jawab secara pribadi dan atau secara tanggung renteng. Selain itu, wajib pajak dapat memberikan surat kuasa kepada seorang kuasa untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

#### **2.1.12 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Marihot Pahala (2010, hal 180) menyatakan bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang yang memiliki atau mengendalikan kendaraan tersebut. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan bermotor dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh motor atau peralatan teknik lainnya yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Ini termasuk alat berat dan alat-alat besar yang dioperasikan dengan menggunakan roda dan motor tetapi tidak melekat secara permanen pada kendaraan bermotor serta kendaraan bermotor yang dioperasikan secara manual.

Menurut peraturan daerah tentang pajak kendaraan bermotor, "kepemilikan dan atau penguasaan" dapat berarti memiliki dan menguasai kendaraan bermotor yang terdaftar di wilayah provinsi yang bersangkutan serta memiliki dan menguasai kendaraan bermotor tersebut selama jangka waktu tertentu, seperti sembilan puluh hari berturut-turut.

Halini dapat ditemukan dalam peraturan daerah tertentu, yang merupakan dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia saat ini. Tidak semua kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak pada Pajak Kendaraan Bermotor. Ini disebabkan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pasal 3 Ayat 3 menyatakan bahwa:

- 1) Kereta api;
- 2) Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai oleh konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik, lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat; dan
- 4) Objek pajak lainnya yang disesuaikan dalam peraturan daerah.

Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dapat dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah adalah sebagai berikut:

- 1) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk pengolahan lahan pertanian rakyat;
- 2) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh BUMN yang digunakan untuk keperluan keselamatan; dan
- 3) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh perusahaan swasta yang digunakan untuk keperluan keamanan.

### **2.1.13 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

Pedoman berikut digunakan untuk menentukan berapa banyak pajak yang harus dibayar untuk kendaraan bermotor:

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Aalat Berat; dan
- 3) Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- 4) Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pemberian Keringanan Serta Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

### **2.1.14 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan oleh Peraturan Daerah Provinsi masing-masing. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2020 membagi tarif pajak kendaraan bermotor menjadi empat kelompok berdasarkan jenis penguasaan kendaraan bermotor:

- 1) Kepemilikan satu kendaraan bermotor oleh individu sebesar 2%, dan kenaikan 0,5% untuk setiap kendaraan bermotor tambahan.
- 2) Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak Medan sebesar 2%.
- 3) Kepemilikan kendaraan bermotor oleh:

- TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sebesar 0,50%.
  - Angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,50%.
  - Sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan sebesar 0,50%.
- 4) Kepemilikan kendaraan bermotor alat berat yaitu sebesar 0,20%.

#### Cara Menghitung Biaya Pajak Kendaraan Bermotor

Berikut cara menghitung Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu:

$PKB = \text{Dasar Pengenaan Pajak} \times \text{Persentase Pajak}$

$PKB = (\text{Nilai Jual Kendaraan Bermotor} \times \text{Bobot}) \times \text{Persentase Pajak}$

#### 2.1.15 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Penerimaan Kendaraan Bermotor (PPKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk kendaraan beroda dua atau lebih dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh motor atau peralatan teknik lainnya yang mengubah sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat besar yang bergerak.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kendaraan yang dimiliki atau digunakan seseorang. Semakin banyak orang tahu tentang kewajiban pajak. Semakin banyak orang yang memahami dan melaksanakan kewajiban pajak, akibatnya penerimaan pajak dapat meningkat. (Arifin & Syafii, 2019).

Untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, diperlukan waktu dan biaya (Irsan, 2022).



### **2.1.16 Upaya dan strategi untuk melakukan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

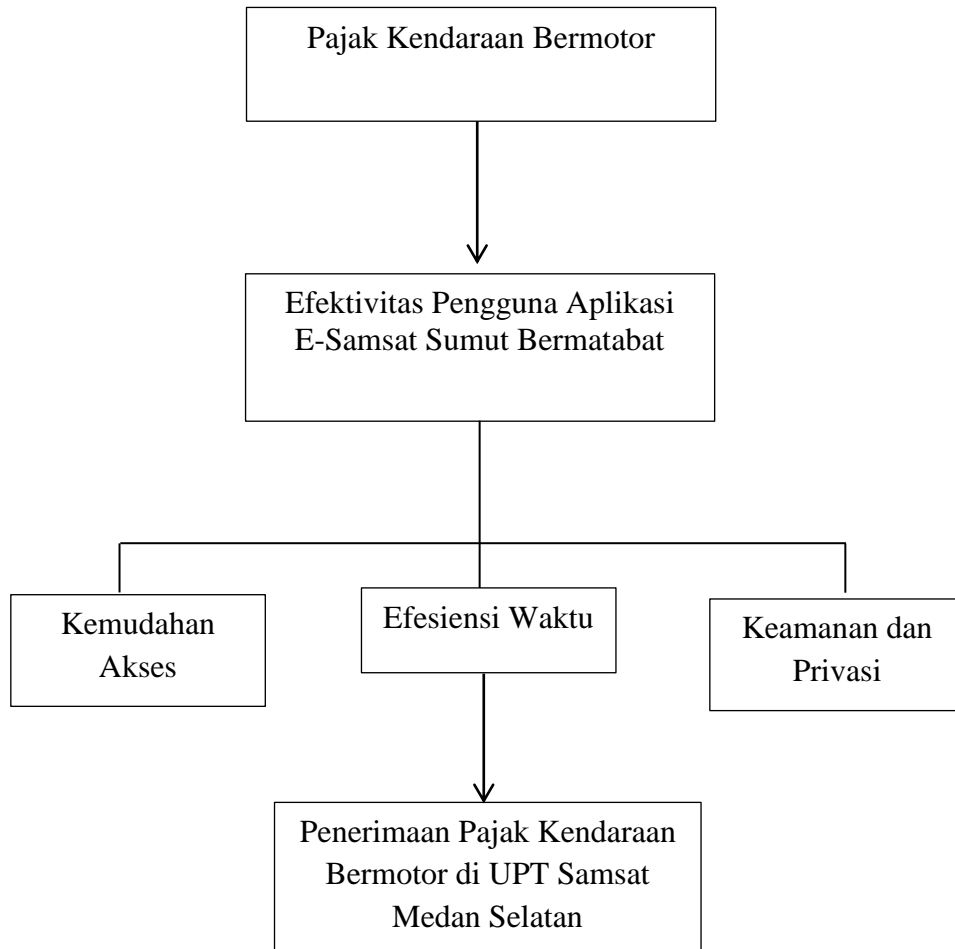
Upaya yang dilakukan dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Komunikasi
2. Kerjasama
3. Kebijakan
4. Sistem Pelayanan

## **2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah untuk menghubungkan atau memberikan penjelasan mendalam tentang topik yang akan diteliti, kerangka konseptual digunakan. Kerangka konseptual menunjukkan hubungan atau korelasi antara ide-ide tertentu dengan ide-ide lain dalam masalah yang akan diteliti.

Pajak kendaraan bermotor memiliki karakteristik efektivitas dalam penggunaan e-Samsat Sumut Bermatabat diantaranya kemudahan akses, efisiensi waktu dan keamanan atau privasi yang dapat berkaitan dengan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pengguna aplikasi e-samsat Sumut bermatabat adalah variabel independen, dan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah variabel dependen.



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis data kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memecahkan masalah dengan menceritakan keadaan sekitar dan objek penelitian saat ini.

Penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2010:11), adalah penelitian yang bertujuan untuk menemukan nilai variable mandiri, baik satu atau lebih (independen), tanpa melakukan perbandingan atau menganalisis hubungan antara variable satu dan variable lain.

Pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan tidak terdiri dari angka-angka, tetapi dari kata-kata gambar, menurut Moelong (2006:11). Adanya pendekatan kualitatif menyebabkannya. Selain itu, semua informasi yang dikumpulkan mungkin berkontribusi pada apa yang sudah diteliti. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, antara lain.

Penelitian ini untuk mengidentifikasi program e-Samsat di UPT Samsat Medan Selatan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kondisi saat ini.

### 3.2 Definisi Operasional Variabel

Aspek penelitian yang dikenal sebagai definisi operasional variabel memberikan informasi atau petunjuk kepada peneliti tentang cara mengukur suatu variabel. Menurut Tritjahjo (2019: 31), variabel penelitian adalah data yang dikumpulkan yang menjelaskan kondisi atau nilai dari subjek penelitian. Arikunto (2014) kemudian menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah semua hal yang dilakukan oleh peneliti untuk mempelajarinya dengan tujuan mengumpulkan informasi untuk membuat kesimpulan. Berikut ini adalah definisi operasional variable yang digunakan dalam penelitian:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. PAD bertujuan memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan desentralisasi.
2. Pajak Kendaraan Bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang merupakan bagian dari Pajak Daerah. Lebih lanjut, Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 angka 12 dan 13 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau kepemilikan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.



### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data dan informasi dari narasumber:

- a. Data Primer: Teknik ini melibatkan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian melalui instrumen metode wawancara. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengajukan pertanyaan langsung kepada orang-orang yang terlibat dalam penelitian atau orang-orang yang terkait dengan penelitian. Wawancara percakapan, menurut Moleong (2006:186), dilakukan oleh dua orang, yaitu orang yang diwawancarai dan orang yang diwawancarai. Wawancara dilakukan secara terbuka. Menurut Moleong (2006:186) wawancara terbuka adalah wawancara yang para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui apa maksud dan tujuan wawancara itu.

Adapun pertanyaan yang harus di wawancarai meliputi sebagai berikut :

1. Apa saja penyebab dari turunnya jumlah kendaraan ?
2. Apakah ada peningkatan dalam jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor setelah penggunaan aplikasi e-Samsat ?
3. Apakah wajib pajak mendapatkan informasi yang cukup untuk menggunakan aplikasi ?
4. Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas aplikasi e-Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor ?

5. Apa langkah yang diambil oleh UPT Samsat Medan Selatan untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi wajib pajak saat menggunakan aplikasi ?

b. Data Sekunder: Metode pengumpulan data sekunder mencakup data yang diperoleh melalui studi dokumentasi.

Studi dokumentasi, yang mencakup data yang diperoleh dari catatan atau dokumentasi yang ada di lokasi penelitian serta sumber lain yang relevan dengan subjek penelitian.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Analisis deskriptif merupakan suatu teknis analisis data yang akan digunakan, mengumpulkan data yang telah ditentukan, kemudian mengelompokkannya, menginterpretasikan, dan menganalisis data serta dibandingkan dengan teori, sehingga dapat memberikan informasi dan gambaran yang jelas kemudian diambil satu kesimpulan dan selanjutnya memberikan saran.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data-data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian seperti Laporan Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor serta realisasi penerimaan pajak dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.
2. Mengumpulkan data yang menggunakan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023

3. Menganalisa penerapan pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di kantor UPT Samsat Medan Selatan. Dalam tahapan ini penulis menganalisa bagaimana penerapan pengguna aplikasi e-Samsat yang didapat melalui wawancara dengan pegawai.
4. Menganalisa prosedur pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat kendaraan bermotor di UPT Samsat Medan Selatan. Data diperoleh dari data dokumentasi dan wawancara kepada pegawai.
5. Menganalisa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada UPT Samsat Medan Selatan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum UPT SAMSAT Medan Selatan**

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap warga pemilik kendaraan bermotor, pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan bersama Tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri Nomor KEP/13/XII/1976, KEP/1693/MK/12/1976 dan Nomor 311 Tahun 1976 tertanggal 28 Desember 1976, tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (On Line Under Room Operation)” dengan tujuan sebagai berikut:

- a) Upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor di Sumatera Utara
- b) Meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara melalui pendapatan dari sektor PKB dan pendapatan dari sektor BBN-KB
- c) Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan asuransi kecelakaan dan pertanggungjawaban Cabang Medan Sumatera Utara, Kantor Pusat Jasa Raharja, entitas Biro Keuangan Provinsi Sumatera Utara
- d) Sebagai upaya menjamin keseragaman, ketertiban dan kelancaran pengadaaan oleh administrasi otomotif

Kantor Samsat Medan Selatan berdiri pada tanggal 15 Juni 1987. Kantor Samsat Medan Selatan merupakan salah satu unit pelayanan teknis dari 3 (tiga) instansi inti didalamnya, yaitu: Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam menerima pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) seperti STNK, TNKB dan BPKB, Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dibidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Tujuan didirikannya kantor Samsat adalah untuk melayani kepentingan masyarakat dengan berpegang pada beberapa prinsip pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, ketepatan, keamanan, tanggungjawab, keutuhan sarana dan prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan, kesopanan, keramahan, kenyamanan.

Untuk mengoptimalkan pendapatan pemerintah bebas pajak guna menunjang pembangunan negara, maka pendapatan pemerintah bebas pajak dari Kepolisian Negara Republik Indonesia hendaknya dikelola sebagai sumber pendapatan negara dan digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat setempat. Kepolisian Negara Republik Indonesia telah memiliki jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004

Tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Namun sehubungan dengan adanya jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang baru dan adanya perubahan retribusi, maka perlu dilakukan penyesuaian kembali terhadap jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dan tarif pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia berdasarkan peraturan pemerintah.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Medan Selatan**

Untuk menjamin adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, maka harus dibentuk struktur organisasi yang baik agar tugas yang diberikan dapat dilaksanakan secara efisien, sistematis dan terkordinasi.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sumatera Utara Nomor 830/II/GSU tanggal 7 Oktober 1976 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara, antara lain ditetapkan Tata Kerja dan Pelaksanaan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas Pendapatan Daerah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Dinas Dan Kepala Cabang Wajib menerapkan prinsip Koordinasi, Integrasi, Sinkronisasi, dan Harmonisasi Kerja di lingkungan Dinas Pendapatan. Semua pejabat Struktur Dinas wajib membangun, memelihara dan membina komunikasi vertical dan komunikasi horizontal serta koordinasi serta kerja sama dengan pihak yang terkait, baik dalam lingkungan Dinas Pendapatan Daerah maupun dengan instansi lain di luar Dinas Pendapatan Daerah sesuai dengan bidang

tugasnya. Yang menjadi susunan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah :

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris dibantu oleh :
  - a) Sub Bagian Kepegawaian
  - b) Sub Bagian Keuangan
  - c) Sub Bagian Umum dan Perlengkapan
  - d) Sub Bagian Organisasi dan Hukum
- 3) Sub Dinas Bina Program
  - a) Seksi Perencanaan dan Perlengkapan
  - b) Seksi Penyuluhan
  - c) Seksi Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- 4) Sub Dinas Pajak Kendaraan Bermotor, terdiri dari :
  - a) Seksi Teknis Perpajakan
  - b) Seksi Sengketa Pajak dan Keberatan
  - c) Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- 5) Sub Dinas Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, terdiri dari :
  - a) Seksi Teknis Perpajakan Lain-Lain
  - b) Seksi Sengketa Pajak dan Keberatan
  - c) Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- 6) Sub Dinas Retribusi dan Pendapatan Lain-Lain, terdiri dari :
  - a) Seksi Teknis Retribusi

- b) Seksi Bagi Hasil Pajak dan Bukan Pajak
  - c) Seksi Penerimaan Lain-Lain
  - d) Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- 7) Sub Dinas Pengendalian dan Pembinaan, terdiri dari :
- a) Seksi Pengendalian Keuangan dan Material
  - b) Seksi Pengendalian Aparat Pelaksana
  - c) Seksi Pembinaan Teknis Administrasi Pendapatan
- 8) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD), yang terdiri dari:

**Tabel 4. 1Daftar Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) Sumatera Utara**

No	Nama UPTD	Alamat UPTD
1	<u>UPT. Pusat Informasi Pendapatan</u>	Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Medan
2	<u>UPT. Penyuluhan</u>	Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Medan
3	<u>UPT. SAMSAT Medan Utara</u>	Jl. Sekip No. 29 Medan
4	<u>UPT. SAMSAT Medan Selatan</u>	Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Medan
5	<u>UPT. SAMSAT Pangkalan Berandan</u>	Jl. Sutomo No. 26 Pangkalan Brandan
6	<u>UPT. SAMSAT Stabat</u>	Jl. P.Diponegoro Stabat
7	<u>UPT. SAMSAT Binjai</u>	Jl. T. Amir Hamzah Komplek Kores Binjai

8	<u>UPT. SAMSAT Lubuk Pakam</u>	Jl. Tirta Deli No.1 Lubuk Pakam
9	<u>UPT. SAMSAT Sei Rampah</u>	Jl. Negara Komplek DPRD
10	<u>UPT. SAMSAT Tebing Tinggi</u>	Jl. Meyjen Sutoyo T. Tinggi
11	<u>UPT. SAMSAT Lima Puluh</u>	Jl. Komplek CBS-TC 04 Lima Puluh
12	<u>UPT. SAMSAT Perdagangan</u>	Jl. Rajamin Purba Perdagangan
13	<u>UPT. SAMSAT Kisaran</u>	Jl. Jend. A. Yani By Pass No. 66 Kisaran
14	<u>UPT. SAMSAT Tanjung Balai</u>	Jl. Jend. Sudirman No. 62 Tj. Balai
15	<u>UPT. SAMSAT Aek Kanopan</u>	Jl. Angkatan 66 Wonosari Aek Kanopan
16	<u>UPT. SAMSAT Rantau Prapat</u>	Jl. Jend A. Yani No. 102 R Rantau Prapat
17	<u>UPT. SAMSAT Kota Pinang</u>	Jl. Bukit Kotapinang
18	<u>UPT. SAMSAT Gunung Tua</u>	Jl. Merdeka No. 12 Gunung Tua
19	<u>UPT. SAMSAT Sibuhuan</u>	Jl. K.H Dewantara No. 31 Sibuhuan
20	<u>UPT. SAMSAT Padang Sidempuan</u>	Jl. Komplek Kores 209 Padang Sidempuan
21	<u>UPT. SAMSAT Padang Sidempuan</u>	Jl. Komplek Kores 209 Padang Sidempuan

22	<u>UPT. SAMSAT Panyabungan</u>	Jl. William Iskandar Panyabungan
23	<u>UPT. SAMSAT Natal</u>	Jl. Pahlawan No. 19 Natal
24	<u>UPT. SAMSAT Sibolga</u>	Jl. Sutomo No. 42 Sibolga
25	<u>UPT. SAMSAT Pandan</u>	Jl. Jend. Faisal Tanjung, Pandan, Tapanuli Tengah
26	<u>UPT. SAMSAT Tarutung</u>	Jl. Raja Johannes Hutabarat Km. 2,5 Tarutung
27	<u>UPT. SAMSAT Balige</u>	Jl. Somba Debata No. 1 Balige
28	<u>UPT. SAMSAT Pematang Siantar</u>	Jl. H. Adam Malik No. 77 Pematang Siantar
29	<u>UPT. SAMSAT Dolok Sanggul</u>	Jl. Bonandolok Km. 2,5 Desa Purba Dolok Dolok Sanggul
30	<u>UPT. SAMSAT Pangururan</u>	Jl. Simanindo Hariara Tolu Parsaoran I
31	<u>UPT. SAMSAT Salak</u>	Jl. Banurea No. 8 Salak
32	<u>UPT. SAMSAT Sidikalang</u>	Jl. Rumah Sakit Umum Sidikalang
33	<u>UPT. SAMSAT Kabanjahe</u>	Jl. Letjend. Jamin Ginting No. 9 Kabanjahe
34	<u>UPT. SAMSAT Gunung Sitoli</u>	Jl. Ampera No. 1 Gunung Sitoli
35	<u>UPT. SAMSAT Teluk Dalam</u>	Jl. Saonigeho Km. 1 Teluk Dalam

*Sumber : Badan pendapatan Daerah Sumatera Utara*

**Tabel 4. 2 Tingkat Efektivitas Penerimaan PKB dan BBNKB**

<b>Rasio Efektivitas</b>	<b>Kategori</b>
>100%	Sangat Efektif
90-100%	Efektif
80-90%	Cukup Efektif
60-70%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

*Sumber: Depdagri, Kepmendagri No. 690.900.327*

Menurut Depdagri, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia No.690.900.327 (2006) tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan Daerah, menyatakan pengukuran efektivitas dengan cara:

$$\text{Tingkat Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pendapatan}}{\text{Target Pendapatan}} \times 100\%$$

Kriteria Efektivitas adalah :

- Jika nilai lebih dari 100% ( $x > 100\%$ ) maka dinyatakan sangat efektif.
- Jika nilai 90%-100% ( $x = 90\% - 100\%$ ) maka dinyatakan efektif.
- Jika nilai 80%-90% ( $x = 80\% - 90\%$ ) maka dinyatakan cukup.
- Jika nilai 60%-80% ( $x = 60\% - 80\%$ ) maka dinyatakan kurang efektif.
- Jika nilai kurang dari 60% ( $x < 60\%$ ) maka dinyatakan tidak efektif

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Samsat Medan Selatan Realisasi Penerimaan Pajak masih kurang dalam mengoptimalkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah. Berikut adalah data Realisasi Penerimaan, yaitu:



**Tabel 4. 3 Rekapitan Penerimaan PKB Medan Selatan**

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target PKB	Realisasi PKB	%
		(Rupiah)	(Rupiah)	
2021	2.166.735	2.293.605.395.740	2.267.830.152.008	98,88%
2022	2.226.777	2.476.082.785.583	2.534.485.034.178	102,36%
2023	2.211.082	2.764.794.038.378	2.480.220.169.070	89,71%

Sumber : Samsat Medan Selatan

Dari tabel 4.3 disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada penerimaan pajak di Samsat Medan Selatan yang melakukan pembayaran mulai dari tahun 2021 dengan jumlah kendaraan 2.166.735 untuk targetnya 2.293.605.395.740 masih kurang baik terhadap realisasi 2.267.830.152.008 dengan persentase 98,88%. Pada tahun 2022 dengan jumlah kendaraan 2.226.777 mengalami kenaikan dan sangat baik pencapaian targetnya 2.476.082.785.583 terhadap realisasi 2.534.485.034.178 dan persentase 102,36 % tetapi di tahun 2023 mengalami penurunan dengan jumlah kendaraan 2.211.082 dan tidak mencapai target 2.534.485.034.178 dengan persentase 89,71%.

**Tabel 4. 4 Data Pertumbuhan Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat)**

Tahun	Jumlah Kendaraan	Target PKB	Realisasi PKB	%
		(Rupiah)	(Rupiah)	
2018	25.123	220.464.807	232.198.416	105,33%
2019	40.589	220.357.036	210.430.323	95,50%
2020	41.613	220.357.036	200.410.200	90,95%

Sumber : BPS Sumut & Samsat Medan Selatan

Berdasarkan dari data 4.4 di atas dapat dilihat bahwasannya pertumbuhan target dan realisasi penerimaan PKB di Samsat Medan Selatan (sebelum adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat) pada

tahun 2018 target penerimaan pajak kendaraan bermotor meningkat dari tahun sebelumnya menjadi sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 232.198.416 atau dengan tingkat capaian 105,37%, kemudian pada tahun 2019 target penerimaan pajak kendaraan bermotor tetap dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 210.430.323 atau dengan tingkat capaian 95,50% atau turun dari tahun sebelumnya, kemudian Pada tahun 2020 target penerimaan pajak kendaraan bermotor tetap dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 230.357.036 dan menghasilkan realisasi sebesar 200.410.200 atau dengan tingkat capaian 90,95% atau turun dari tahun sebelumnya. Bahwa dari data penerimaan pajak kendaraan bermotor sesudah adanya aplikasi dapat dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi bahwa angka pertumbuhan penerimaan dan pertambahan jumlah kendaraan sepeda motor suatu perbandingan yang sangat jauh dan pertumbuhan yang sangat baik setelah adanya penggunaan aplikasi e-samsat sumut bermatabat.

Menurunnya realisasi pajak kendaraan bermotor setiap tahun menyebabkan rendahnya kontribusi pajak dalam meningkatkan Pajak Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang cukup besar. Dapat dilihat dari hasil persentase rekapitulasi yang diberikan Samsat Medan Selatan sangat kurang baik.

**Tabel 4. 5 Rekapitan Penerimaan PKB Melalui e-SAMSAT Medan Selatan**

Tahun	Jumlah Kendaraan Via e-SAMSAT		Jumlah	PKB via e-SAMSAT		Jumlah
				(Rupiah)		
	Roda 2	Roda 4		Roda 2	Roda 4	
2021	2.051	1.369	3.420	529.728.486	3.767.565.950	4.297.294.436
2022	22.406	17.460	39.866	6.979.243.923	55.320.796.653	62.300.040.576
2023	38.525	30.052	68.577	10.924.625.767	92.460.509.530	103.385.135.297
2024 (Data Per Juli 2024)	23.647	18.699	42.346	6.584.439.180	59.202.612.546	65.787.051.726

*sumber data: Samsat Medan Selatan*

Dari tabel 4.5 bisa dilihat bahwa data jumlah kendaraan bermotor yang dibayarkan melalui E-Samsat dengan terdaptarnya jumlahnya dari tahun 2022 mengalami peningkatan yang bagus dengan jumlah kendaraan 39.866 dan untuk tahun 2023 juga meningkat dua kali lipat untuk tahun sebelumnya dengan jumlah kendaraan 68.577. Tetapi dapat dilihat perbandingan untuk jumlah ke seluruh kendaraan masih terpantau sangat jauh yang mengetahui adanya aplikasi e-samsat dengan pembayaran yang menggunakan via e-Samsat. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya secara manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Sebagian wajib pajak belum mengetahui adanya layanan E-Samsat ini.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Penggunaan e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan dapat meningkatkan penerimaan pembayar pajak kendaraan bermotor**

Dapat dilihat pada tabel 4.3 untuk penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 sebesar Rp2.267.830.152.008 ke tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar Rp 2.534.485.034.178 dan tahun 2023 mengalami penurunan sebesar Rp 2.480.220.169.070. Pertumbuhan setelah adanya penggunaan aplikasi ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah penerimaan pkb.

Serta dapat dibandingkan dengan sebelum adanya pengguna aplikasi pada tahun 2018 sebesar Rp 232.198.416 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar Rp 210.430.323 kemudian di tahun 2020 mengalami penurunan yang kurang baik sebesar Rp 200.410.200. Penurunan ini diakibatkan pandemi covid dimana masyarakat dalam keadaan krisis perekonomian.

Data penerimaan menggunakan aplikasi E-Samsat berikut ini :

**Tabel 4. 5 Penerimaan Pembayaran Menggunakan Aplikasi E-Samsat**

Tahun	Jumlah Kendaraan Via e-SAMSAT		Jumlah	PKB via e-SAMSAT		Jumlah
				(Rupiah)		
	Roda 2	Roda 4		Roda 2	Roda 4	
2021	2.051	1.369	3.420	529.728.486	3.767.565.950	4.297.294.436
2022	22.406	17.460	39.866	6.979.243.923	55.320.796.653	62.300.040.576
2023	38.525	30.052	68.577	10.924.625.767	92.460.509.530	103.385.135.297
2024 (Data Per Juli 2024)	23.647	18.699	42.346	6.584.439.180	59.202.612.546	65.787.051.726

Berdasarkan Tabel 4.5 dalam penerimaan pembayaran kendaraan bermotor yang menggunakan aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat pada tahun 2021 sebesar Rp 4.297.294.436 ke tahun 2022 mengalami peningkatan yang baik sebesar Rp 62.300.040.576, untuk tahun 2023 meningkat dua kali lipat sebesar Rp 103.385.135.297 dan untuk tahun 2024 per Juli sebesar 65.787.051.726.

Tetapi dapat dilihat perbandingan untuk jumlah ke seluruh kendaraan masih terpantau sangat jauh yang mengetahui adanya aplikasi e-samsat dengan pembayaran yang menggunakan via e-Samsat. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya secara manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya.

Bahwa rendahnya realisasi penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023 hal ini disebabkan rendah kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu masih banyak wajib pajak yang tidak mematuhi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Medan Selatan. Adapun penyebab kendaraan tersebut sudah

dijual namun belum melakukan balik nama, penunggakan, mutasi keluar dan hilang, berikut datanya :

**Tabel 4. 6 Data KB Menunggak, Mutasi Keluar, Dijual & Hilang per September 2024**

No	Uraian	Jumlah
1	Kendaraan yang menunggak	2.208.007
2	Kendaraan yang mutasi keluar	6.679
3	Kendaraan yang telah dijual	9.907
4	Kendaraan yang telah hilang	548
<b>Total</b>		<b>2.225.141</b>

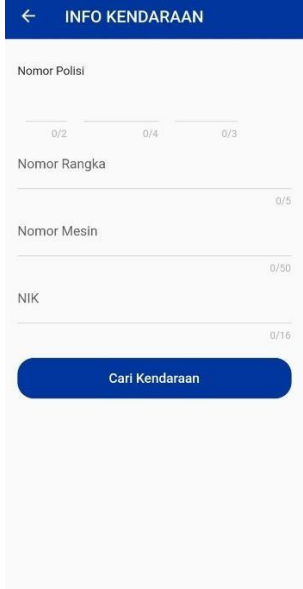
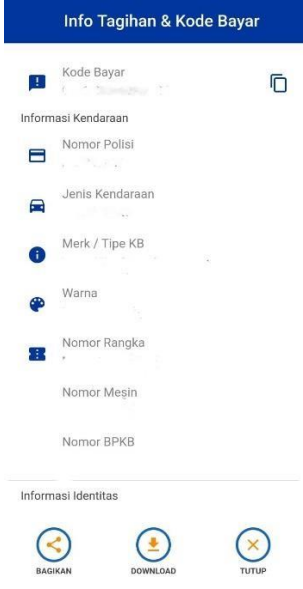


*Sumber : UPT SAMSAT Medan Selatan*

Dapat dilihat pada tabel 4.7 untuk data diatas bahwa untuk data per september 2024 berjumlah 2.225.141 kendaraan yang tidak mematuhi kewajiban sebagai wajib pajak dalam membayarkan kendaraan tersebut. Adapun penyebabnya kendaraan yang menunggak berjumlah 2.208.007, kendaraan yang mutasi keluar berjumlah 6.679, kendaraan yang telah dijual 9.907, dan kendaraan yang telah hilang berjumlah 548.

## 4.2.2 Prosedur penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat dan hambatan atau kesulitan yang dihadapi para pengguna aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat

### Tata cara penggunaan

No.	Keterangan	No.	Keterangan
1.	 <p>Tampilan awal aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat saat dibuka ditunjukkan di sini.</p>	2.	 <p>Pilih "Info Kendaraan" di bagian ini pada halaman beranda aplikasi.</p>

3.	 <p>Setelah itu, isi semua bagian informasi kendaraan yang sesuai dengan kendaraan yang Anda miliki dan tekan tombol "Cari Kendaraan".</p>	4.	 <p>Kemudian informasi kendaraan dan kode pembayaran pajak akan muncul.</p>
5.	 <p>Untuk melakukan pembayaran bisa melalui bank Sumut, Alfamart, Indomaret, buka aplikasi Sumut Mobile Bank..</p>	6.	 <p>Pada bagian ini, temukan "Pembayaran".</p>



7.	 <p>Kemudian Anda pilih opsi "Pajak Kendaraan".</p>	8.	 <p>Selanjutnya, nomor rekening akan terisi secara otomatis. Untuk melakukannya, hanya masukkan kode bayar yang terlihat di aplikasi e-Samsat lalu tekan "Kirim". Setelah selesai, buka kembali aplikasi.</p>
9.	 <p>Anda pilih opsi "e-SKPD"</p>	10.	 <p>Terakhir, cetak e-SKPD untuk menghasilkan STNK baru, yang akan dikirim melalui e-mail pengguna.</p>

**Gambar 4. 1 Tata cara penggunaan e-Samsat Sumut Bermartabat**

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pengguna aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat terkait hambatan atau kendala mereka mengatakan terjadi seperti koneksi internet yang kurang baik, data tidak di temukan, tidak mendapatkan kode verifikasi(server down) dan adapun dari faktor usia. Kelompok usia lanjut (50 tahun ke atas)

pengguna dari kelompok ini cenderung lebih sedikit dibandingkan kelompok usia lain karena keterbatasan pemahaman teknologi. Namun, sebagian bisa menjadi pengguna jika didukung oleh anggota keluarga atau mendapat bimbingan langsung.

Setelah penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan, terdapat peningkatan dalam jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi pajak secara online, yang sebelumnya memerlukan kunjungan fisik ke kantor Samsat. Dan aplikasi ini memberikan sistem yang lebih transparan dan efisien, sehingga mendorong wajib Pajak untuk lebih patuh membayar pajak tepat waktu.

Secara umum, untuk memastikan wajib pajak mendapatkan informasi yang cukup mengenai penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan edukasi. Meskipun sudah ada upaya untuk memberikan informasi yang cukup tentang aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan, tantangan terbesar mungkin datang dari segmen masyarakat dengan keterbatasan dalam literasi digital, akses internet dan faktor usia. Namun, dengan adanya berbagai saluran komunikasi dan dukungan teknis, diharapkan semakin banyak wajib pajak yang dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal.

Adapun langkah yang diambil oleh UPT Samsat Medan Selatan untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi wajib pajak saat menggunakan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat

#### 1. Penyediaan Layanan Bantuan dan Customer Support

Call Center dan Hotline: UPT Samsat Medan Selatan biasanya menyediakan layanan call center atau hotline yang dapat dihubungi oleh wajib pajak yang mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Melalui saluran ini, pengguna dapat langsung mendapatkan bantuan mengenai masalah teknis atau informasi terkait aplikasi.

Live Chat Support: Beberapa kantor Samsat sudah menyediakan layanan live chat langsung di aplikasi atau situs web resmi, yang memungkinkan wajib pajak untuk berbicara langsung dengan petugas dan mendapatkan solusi secara real-time.

#### 2. Pusat Pengaduan dan Solusi Masalah

Pusat Pengaduan di Kantor Samsat: Wajib pajak yang mengalami masalah teknis atau kendala dalam aplikasi dapat langsung datang ke kantor Samsat untuk melaporkan masalah mereka. Petugas di sana akan membantu menyelesaikan masalah, baik itu terkait dengan aplikasi atau proses administrasi lainnya.

Formulir Pengaduan: Beberapa kantor Samsat menyediakan formulir pengaduan yang bisa diisi oleh wajib pajak untuk mengkomunikasikan masalah mereka secara lebih formal, sehingga

tim yang terkait bisa segera menindaklanjuti dan memberikan solusi.

### 3. Edukasi dan Informasi Mengenai Penggunaan Aplikasi

**Brosur dan Panduan Penggunaan:** Untuk menghindari kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman, UPT Samsat Medan Selatan dapat memberikan brosur atau panduan penggunaan aplikasi e-Samsat. Panduan ini biasanya disediakan dalam bentuk cetakan atau dalam aplikasi itu sendiri untuk memudahkan pengguna memahami langkah-langkah yang benar dalam menggunakan aplikasi.

**Sosialisasi Melalui Media Sosial dan Website:** Pihak Samsat sering kali menggunakan media sosial (seperti Instagram, Facebook, Tiktok, dan lainnya) untuk memberikan informasi, tutorial, dan tips tentang cara mengatasi masalah yang sering dihadapi oleh pengguna aplikasi e-Samsat.

### 4. Koordinasi dengan Pengembang Aplikasi

**Pelaporan Bug atau Kendala Teknis:** Jika ada masalah teknis atau bug dalam aplikasi, UPT Samsat Medan Selatan bisa berkoordinasi dengan tim pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan segera. Hal ini dilakukan untuk memastikan aplikasi berfungsi dengan baik dan meminimalkan gangguan bagi pengguna.

**Pembaruan Aplikasi Berkala:** Berdasarkan keluhan dan umpan balik dari pengguna, UPT Samsat juga dapat bekerja sama dengan pengembang untuk melakukan pembaruan aplikasi secara berkala

guna meningkatkan kinerja dan menambahkan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### 5. Penyediaan Fasilitas untuk Pengguna yang Kurang Terbiasa dengan Teknologi

Bantuan Langsung di Lokasi: Untuk wajib pajak yang mungkin kesulitan menggunakan aplikasi karena kurang terbiasa dengan teknologi, UPT Samsat Medan Selatan bisa menyediakan bantuan langsung di kantor Samsat, dengan petugas yang siap membantu mengarahkan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi atau bahkan melakukan transaksi secara langsung.

Dengan langkah-langkah tersebut, UPT Samsat Medan Selatan berupaya untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi wajib pajak, memastikan bahwa mereka mendapatkan pengalaman yang lancar dan nyaman saat menggunakan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat.

#### 4.2.3 Apakah efektif sosialisai dan edukasi terkait aplikasi e-Samsat

##### Sumut Bermatabat telah mencapai tujuan dalam meningkatkan pemahaman bagi wajib pajak

Adapun rumus dari rasio efektifits penerimaan pajak kendaraan bermotor, menurut Depdagri adalah sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pendapatan}}{\text{Target Pendapatan}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus diatas dapat dihitung tingkat efektivitas anggaran per tahun sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas Tahun 2021} &= \frac{2.267.830.152.008}{2.293.605.395.740} \times 100\% \\ &= 98,88\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas Tahun 2022} &= \frac{2.534.485.034.178}{2.476.082.785.583} \times 100\% \\ &= 102,36\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas Tahun 2023} &= \frac{2.480.220.169.070}{2.764.794.038.378} \times 100\% \\ &= 89,71\% \end{aligned}$$

**Tabel 4.3 Penerimaan PKB Medan Selatan**

Tahun	Target PKB	Realisasi PKB	%
	(Rupiah)	(Rupiah)	
2021	2.293.605.395.740	2.267.830.152.008	98,88%
2022	2.476.082.785.583	2.534.485.034.178	102,36%
2023	2.764.794.038.378	2.480.220.169.070	89,71%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas bahwa dari tahun 2021 target Rp 2.293.605.395.740, realisasi Rp 2.267.830.152.008 dengan persentasi 98,88%, kemudian di tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah target Rp 2.476.082.785.583, realisasi Rp 2.534.485.034.178 dengan persentasi 102,36%, dan di tahun 2023

jumlah target Rp 2.764.794.038.378, target Rp 2.480.220.169.070 mengalami penurunan dengan persentase 89,71%.

Menurut Depdagri, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia bahwa tingkat efektivitas penerimaan PKB dan BBNKB di UPT Samsat Medan Selatan sudah cukup efektif dan efektif.

**Tabel 4.4 Penerimaan Pembayaran Menggunakan Aplikasi E-Samsat**

Tahun	Jumlah Kendaraan Via e-SAMSAT	Jumlah PKB via e-SAMSAT (Rupiah)
2021	3.420	4.297.294.436
2022	39.866	62.300.040.576
2023	68.577	103.385.135.297
2024 (Data Per Juli 2024)	42.346	65.787.051.726

Berdasarkan tabel 4.4 diatas bahwa pada tahun 2021 jumlah kendaraan sebanyak 3.420 dengan nominal Rp 4.297.294.436, selanjutnya tahun 2022 jumlah kendaraan meningkat sebanyak 39.866 di ikuti dengan peningkatan nominal sebesar Rp 62.300.040.576 dan tahun 2023 meningkat dengan jumlah kendaraan sebanyak 68.577 dengan nominal sebesar Rp 103.385.135.297. Maka dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang dilakukan berhasil mendorong lebih banyak wajib pajak untuk memanfaatkan aplikasi ini. Peningkatan signifikan dari tahun 2021 sampai 2024 (data per Juli) menjadi bukti keberhasilan upaya mencapai tujuan tersebut. Dari hasil wawancara yang di dapat untuk sosialisasi dan edukasi dari UPT SAMSAT Medan Selatan sudah cukup efektif dan efektif contohnya

seperti adanya penyediaan bus SAMSAT keliling yang diadakan setiap minggu di CFD Lapangan Merdeka, Operasi Gabungan yang dilakukan di JL Sisingamangaraja, Mengunjungi masyarakat sekitar dengan membagikan brosur serta menjelaskan prosedur kepada wajib pajak, dan membuka stan di event kegiatan di Medan.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan bisa semakin efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan lebih mudah dan efisien.

Untuk meningkatkan efektif aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Pengguna

Pemberian informasi melalui berbagai kanal komunikasi akan membantu menjangkau lebih banyak orang.

2. Meningkatkan Aksesibilitas dan Keterjangkauan

Meningkatkan Infrastruktur Internet: Pastikan bahwa masyarakat di daerah dengan akses internet terbatas tetap dapat mengakses aplikasi dengan lancar.



## **BAB V**

### **KESIMPILAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan aplikasi E-SAMSAT Sumut Bermatabat masih kurang optimal dibandingkan dengan jumlah ke seluruhan kendaraan yang terdaftar di Samsat Medan Selatan. Namun, meskipun ada peningkatan signifikan dalam penggunaan E-Samsat, masih banyak wajib pajak yang lebih memilih melakukan pembayaran secara manual. Serta dibandingkan dengan sebelum adanya penggunaan aplikasi penerimaan di Samsat Medan Selatan masih kurang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun teknologi sudah ada, tingkat adopsi di kalangan masyarakat masih rendah. Selain itu, banyak wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya, seperti kendaraan yang sudah dijual namun belum melakukan balik nama, serta masalah penunggakan dan mutasi kendaraan yang tidak dilakukan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, serta memperbaiki sistem administrasi di Samsat Medan Selatan agar lebih efisien dan dapat mengurangi masalah seperti penunggakan dan kendaraan yang belum melakukan balik nama.

2. Adapun hambatan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi E-SAMSAT Sumut Bermatabat masih saja sering dialami oleh pengguna aplikasi. Ada beberapa yang mengungkapkan kendala teknis yang sering ditemui, seperti koneksi internet yang tidak stabil, data yang tidak ditemukan, ketidakmampuan untuk mendapatkan kode verifikasi akibat server yang down serta faktor usia. Kendala-kendala ini tentu menghambat kelancaran penggunaan aplikasi dan mengurangi kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi pajak secara online.

Namun, penerapan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan telah memberikan dampak positif, yaitu peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat yang sebelumnya harus melakukan kunjungan fisik ke kantor Samsat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat. Dengan adanya saluran komunikasi yang lebih baik dan dukungan teknis yang memadai, diharapkan lebih banyak wajib pajak yang dapat memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal, sehingga dapat memperlancar penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

3. Sosialisasi dan edukasi terkait aplikasi e-Samsat Sumut Bermatabat di UPT Samsat Medan Selatan terbukti cukup efektif dan efektif dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak. Dengan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun menjadi bukti keberhasilan upaya mencapai tujuan tersebut. Berbagai langkah seperti bus SAMSAT keliling di CFD Lapangan Merdeka, operasi gabungan di JL Sisingamangaraja, pembagian brosur, dan stan di event-event Medan telah berhasil menjangkau masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mempercepat adopsi aplikasi e-Samsat dan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, serta mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih efisien.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan BAPENDA serta Samsat Medan Selatan meningkatkan dukungan teknis dan sosialisasi ataupun edukasi yang lebih maksimal kepada wajib pajak terkait penggunaan aplikasi E-SAMSAT Sumut Bermatabat. Dengan memperluas dan memperdalam upaya sosialisasi serta edukasi, diharapkan semakin banyak masyarakat yang memahami dan memanfaatkan aplikasi e-Samsat, sehingga tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan penerimaan pajak pun lebih optimal.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel. penelitian selanjutnya dapat memberikan analisis yang lebih mendalam dan

komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi e-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan e-filing, e-billing dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Medan Polonia. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9–21.
- Dewi, M. M., Nuridah, S., & Panjaitan, E. J. (2024). Pengaruh Penerapan e-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(4), 1997–2006.
- Hanum, Z., & Sari, S. N. (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotr Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. Samsat Kabanjahe. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10.
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272.
- Januri, J., & Hanum, Z. (2018). *Pengaruh Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Tax Amnesty Pada KPP Pratama Medan Belawan*.
- MayaSari, N. Z. (2017). The Influence of Implementation Intern Control, Information System Technology. *Http://Serialsjournals. Com/Articles. Php? Volumesno\\_id= 1178\&journals\\_id= 41\&*, 4, 125–131.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pabean.*, 3(2), 197–206.
- Pohan, S., Ivana, R., & Kurniasih, F. (n.d.). *Sistem E-Samsat Sumut Bermatabat: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Dignified Sumut E-Samsat System: An Innovation To Improve Public Services*.
- SARI, E. K. A. N., Lubis, A., & Astuty, W. (2020). Tha Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Sistem Pengelolaan Dana Desa Serta Dampak Terhadap Kinerja Pemerintah Desa Di Kabupaten Deli Serdang: Sistem Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 5(2), 107–126.
- Wuryanto, L., Sadiati, U., & Afif, M. N. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akunida*, 5(2), 15–31.

## **LAMPIRAN**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/16/11/2023

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Akuntansi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 16/11/2023

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Renica Anisa Widyasti  
NPM : 2205170269P  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:


Identifikasi Masalah : Penerapan serta pemungutan pajak yang masih belum efektif

Rencana Judul : 1. Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua  
2. Evaluasi Efektivitas Sistem Pengumpulan Pajak  
3. Analisis Penerapan Sistem Pemungutan Pajak

Objek/Lokasi Penelitian : Samsat

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

  
(Renica Anisa Widyasti)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238


**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/16/11/2023

Nama Mahasiswa : Renica Anisa Widyasti  
NPM : 2205170269P  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Tanggal Pengajuan Judul : 16/11/2023  
Nama Dosen pembimbing\*) : Khairul Anwar Pulungan, SE., M.Si

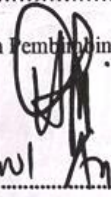
Judul Disetujui\*\*) : Pengaruh Literasi Digital dan Penggunaan Aplikasi  
e-SAMSAT Terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam  
Pembayaran pajak kendaraan Bermotor

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

  
( Dr. Zula Hanum, S.E., M.Si. )

Medan, .....

Dosen Pembimbing

  
( Khairul Anwar Pulungan, SE., M.Si. )

Keterangan:  
\*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi  
\*\*) Diisi oleh Dosen Pembimbing  
setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lebaran ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 1873/TGS/IL.3-AU/UMSU-05/F/2024**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 17 Juli 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Renica Anisa Widyasti  
N P M : 2205170269P  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Literasi Digital dan Pengguna e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Dosen Pembimbing : **Kairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **19 Juli 2025**
4. Revisi Judul .....

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 13 Muharram 1446 H  
19 Juli 2024 M



**Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si., CMA**  
NIDN : 0109086502



**Tembusan :**  
1. Pertinggal





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

Nomor : 1873/IL.3-AU/UMSU-05/F/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 13 Muharram 1446 H  
19 Juli 2024 M

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan  
**Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara**  
Jln. Sisingamangaraja Km 5,5, Sitirejo III, Medan  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Renica Anisa Widyasti  
Npm : 2205170269P  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Literasi Digital dan Pengguna e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**

1. Pertinggal



**Dr. H. Jantje, SE., MM., M.Si., CMA**  
NIDN : 0109086502





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Sisingamangaraja Km 5,5 Telp (061) 7865586 - 7867776  
MEDAN

Medan, 6 Agustus 2024

Nomor : 400.14.5.4 / 1738 /BAPENDASU/VI/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -

Medan

Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1873/II.3-AU/UMSU-05/F/2024 tanggal 19 Juli 2024 Perihal Permohonan Izin Riset Pendahuluan dengan ini di beritahukan bahwa Mahasiswa :

Nama : Renica Anisa Widyasti  
Npm : 2205170269P  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul Skripsi : Pengaruh Literasi Digital dan Pengguna e-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

dapat di terima diLingkungan Badan Pendapatan Provinsi Sumatera Utara untuk melaksanakan Izin Riset di Kantor UPTD PEPENDA Medan Selatan.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan selanjutnya.



KEPALA BADAN,  
Pw. sekretaris

MUNA LUBIS, S. Sos  
PEMBINA Tk. I  
NIP.19670901 198903 2 008

Tembusan :

1. Yth. Ka.UPTD Pependa Medan Selatan BAPENDASU
2. Arsip





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengirim surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Nomor : 3261/II.3-AU/UMSU-05/F/2024  
Lamp. :  
Hal : **Menyelesaikan Riset**

Medan, 12 Jumadil Awwakhir 1446 H  
13 Desember 2024 M

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu Pimpinan  
**Badan Pendapatan Daerah Sumatera Utara**  
Jln. Sisingamangaraja km 5,5  
Di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Tugas Akhir pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Renica Anisa Widyasti  
N P M : 2205170269P  
Semester : V (Lima)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Samsat Medan Selatan

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**  
1. Peringgal

Dekan  
  
**Dr. H. Januri., SE., MM., M.Si., CMA**  
NIDN : 0109086502





**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH  
MEDAN SELATAN**

Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 42771117 / Fax. (061) 42771117  
Medan – 20147

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 074/5237/UPTDPEPENDAMS/2024

Berdasarkan Surat Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nomor 3261/II.3-AU/UMSU-05/F/2024 tanggal 13 Desember 2024 perihal Menyelesaikan Riset di Kantor UPTD Penda Medan Selatan BAPENDASU maka diterangkan bahwa :

Nama : Renica Anisa Widyasti  
NPM : 2205170269P  
Semester : V (lima)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat terhadap Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Medan Selatan.

Telah selesai melakukan Riset di UPTD Penda Medan Selatan BAPENDASU pada tanggal 13 Desember 2024.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 18 Desember 2024

An. KEPALA UPTD PEPENDA MEDAN SELATAN  
BAPENDA PROVSU  
KEPALA SEKSI LAYANAN PENDAPATAN II



LINDAWATI SIAGIAN, SE  
PENATA TK-I  
NIP. 19730827 200701 2 001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Renica Anisa Widyasti  
 NPM : 2205170269P  
 Program Studi : Akuntansi  
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
 Nama Dosen Pembimbing : Khairul Anwar Pulungan, SE., M.Si  
 Judul Penelitian : Analisis Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Samsat Medan Selatan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- lengkapi data customer yg - lengkapi rumusan masalah	16/09-24	
Bab 2	- tambahi teori huj proposal - pulkhi terdsk.	20/09-24	
Bab 3	- Perbaiki penulisan - Perbaiki defnisi operasi.	9/09-24	
Daftar Pustaka	- Sesuai mendesk	15/09-24	
Instrumen Pengumpulan Data	- Dokumentasi & kepastakan	10/09-24	
Persetujuan Seminar Proposal	- Acc untuk seminar	20/09-24	

Medan, September 2024

Diketahui oleh :  
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui oleh :  
Dosen Pembimbing

(Khairul Anwar Pulungan, SE., M.Si)





MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Muehtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Pada hari ini *Rabu, 09 Oktober 2024* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Renica Anisa Widyasti*  
NPM. : *2205170269P*  
Tempat / Tgl.Lahir : *Tanjung Morawa, 14 Maret 2001*  
Alamat Rumah : *Jln Bandar Labuhan Gg Dugi Steel No. 09*  
Judul Proposal : *Analisis Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Samsat Medan Selatan*

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	<i>Judul dirapikan kata-kata</i>
Bab I	<i>latar belakang masalah</i>
Bab II	<i>teori kerangka</i>
Bab III	<i>metode penelitian</i>
Lainnya	<i>instansi penelitian teori latar belakang</i>
Kesimpulan	<input type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, *09 Oktober 2024*

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanun, S.E., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si

Pembanding

Dr. Eka Nurmala Sari, S.E., M.Si., Ak., CA



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 09 Oktober 2024* menerangkan bahwa:

Nama : Renica Anisa Widyasti  
NPM : 2205170269P  
Tempat / Tgl.Lahir : Tanjung Morawa, 14 Maret 2001  
Alamat Rumah : Jln Bandar Labuhan Gg Dugi Steel No. 09  
Judul Proposal : Analisis Pengguna Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatabat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Samsat Medan Selatan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si*

Medan, 09 Oktober 2024

**TIM SEMINAR**

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Khairul Anwar Pulungan, S.E., M.Si

Pembanding

Dr. Eka Nurmala Sari, S.E., M.Si., Ak., CA

Diketahui / Disetujui

a.n.Dekan

Wakil Dekan

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si

NIDN : 0105087601



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS

Nama : Renica Anisa Widyasti  
Tempat, Tgl Lahir : Tanjung Morawa, 14 Maret 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Bandar Labuhan Gg. Sugi steel No. 09  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : renicaanisa@gmail.com

### II. PENDIDIKAN

SD : SD N 105328 Dagang Kerawan  
SMP : SMP N 1 Tanjung Morawa  
SMA : SMA N 1 Lubuk Pakam  
Perguruan Tinggi : D3 - Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
S1 - Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Desember 2024



Renica Anisa Widyasti