

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara menjadi sebuah peran yang sangat krusial didalam perekonomian Indonesia. Sumber ini dimanfaatkan untuk menunjang operasional pemerintah, mendukung pembangunan nasional, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin besar penerimaan negara, semakin besar pula pengaruhnya terhadap pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Salah satu komponen utama dalam pendapatan negara adalah penerimaan pajak. Hingga oktober 2024, realisasi penerimaan pajak dalam anggaran pendapatan belanja negara (APBN) mencapai Rp.1.517,53 triliun, atau sekitar 76,3% dari target yang ditetapkan sebesar Rp.1,988,99 triliun (Kemenkeu, 2024).

Diindonesia pajak dikategorikan dalam dua jenis pajak, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang diurus dan dikelola oleh Direktorat jendral pajak (DJP) dan dialokasikan untuk berbagai kebutuhan pemerintah pusat. Sementara itu, pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan menjadi salah satu kontributor utama pendapatan asli daerah (PAD). Pemungutan pajak ini didasarkan pada undang-undang No. 28 Tahun 2009. Salah satu penerimaan dari pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor memiliki peran krusial untuk membiayai pembangunan insfrakstruktur didaerah serta peningkatan layanan transportasi.

Selain itu, pajak juga berfungsi sebagai instrument pengendalian jumlah kendaraan di jalan raya. Oleh karena itu, pemerintah terus berinovasi dalam system perpajakan guna mempermudah wajib pajak dalam memenuhi keajibannya guna mendukung optimalisasi penerimaan pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor.

Saat ini Pasir Pengaraian, menerapkan berbagai inovasi layanan untuk meningkatkan kepatuhan serta penerimaan PKB, Diantaranya Samsat *Outlet*, Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, dan *E-samsat*. Implementasi layanan ini berpedoman pada peraturan presiden republik Indonesia No. 5 Tahun 2015 tentang sistem manunggal satu atap, yang diperkuat oleh keputusan pembina samsat Provinsi Riau No. Ktsp 28/11/2016 dan Kep/75/II/2016 mengenai pelaksanaan samsat online di seluruh provinsi riau.

Salah satu inovasi dalam layanan perpajakan adalah penerapan *e-samsat*, yang bertujuan meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran PKB. Dengan akses yang lebih mudah serta metode pembayaran elektronik yang praktis, diharapkan sistem ini dapat berperan dalam peningkatan kepatuhan oleh wajib pajak sekaligus mengoptimalkan pendapatan PKB di daerah.

Tabel 1.1
Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Setelah Penggunaan *E-Samsat* Pada Upt Pasir Pengarain 2019-2024

Tahun	Target PKB	Realisasi PKB
2019	Rp 29.489.368.244	Rp 28.235.579.911
2020	Rp 26.518.328.334	Rp 26.718.688.169
2021	Rp 31.782.714.032	Rp 30.810.412.731
2022	Rp 38.626.602.578	Rp 38.178.839.203
2023	Rp 45.371.533.732	Rp 47.597.822.235
2024	Rp 45.076.618.762	Rp 44.058.344.849

Sumber : BAPENDA UPT Pasir Pegaraian Tahun 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1.1 pencapaian penerimaan pajak kendaraan bermotor disamsat pasir pengaraian mengalami fluktuasi selama periode 2019 sampai dengan 2024, dengan tren naik turun setiap tahunnya. Meskipun demikian, secara umum, penerimaan pajak masih mendekati atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan. Kondisi ini dapat dijadikan dasar dalam mengevaluasi efektivitas *e-samsat* dalam meningkatkan penerimaan PKB di Samsat Pasir Pengaraian.

Dalam penelitian Oktavianto et al (2021) menemukan bahwa implementasi *e-samsat* cukup efektif, dengan tingkat penerimaan PKB mencapai 97,77%. Namun, efektivitas ini belum mencapai 100%. Sementara itu, Gunaan (2021) menemukan bahwa meskipun pembayaran PKB melalui *e-samsat* belum sepenuhnya memenuhi target maksimal, namun penerimaan pajak dari layanan ini selalu memberikan peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Parinduri at el (2023) menjelaskan bahwa efektivitas penerimaan PKB pascapandemi covid-19 mengalami peningkatan signifikan, dengan persentase efektivitas mencapai 102,36%, lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 98,88%. Opit at el (2024) juga mengatakan bahwa implementasi *e-samsat* cukup efektif, meskipun realisasi penerimaan PKB belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan.

Kabupaten rokan hulu yang terletak di provinsi riau, merupakan salah satu wilayah yang telah mengadopsi system *e-samsat*. Kecamatan rambah, yang berada di kota pasir pengaraian menjadi salah satu dari 16 kecamatan yang menerapkan sistem *e-samsat*. Dengan lokasi yang strategis serta populasi yang cukup padat, kabupaten rokan hulu memiliki potensi penerimaan pajak yang signifikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah lampirkan, penulis tertarik untuk meneliti tingkat efektivitas penerimaan *e-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor samsat pasir pengaraian).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapatlah suatu perumusan masalah yaitu, “bagaimana efektivitas penerimaan *e-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor samsat pasir pengaraian?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerimaan *e-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor samsat pasir pengaraian.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis

Laporan dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan dapat dijadikan referensi pembelajaran mengenai efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Pasir Pengaraian.

1.4.2 Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Laporan ini dapat memberikan perspektif dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam mempelajari efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pasir pengaraian.

b. Bagi Perusahaan

Laporan ini dapat menjadi panduan serta sumber informasi tambahan dalam menyempurnakan atau mempertimbangkan pengambilan keputusan dan kebijakan untuk mendorong peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di samsat pasir pengaraian.

c. Bagi universitas pasir pengaraian

Laporan ini berfungsi sebagai referensi tambahan sekaligus bukti penelitian mengenai efektivitas penerimaan e-samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.5 Keterbatasan Masalah Dan Originalitas

1.5.1 Keterbatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di samsat pasir pengaraian periode 2019-2024. Berdasarkan data target dan realisasi PKB setelah penggunaan *e-samsat*.

1.5.2 Originalitas

1. Penelitian ini dilaksanakan di samsat pasir pengaraian
2. Penelitian ini replikasi dari studi yang dilakukan oleh Nanda Oktaviato (2021) dengan judul efektivitas penerimaan *e-samsat* sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

1.6 Sistematika Penulisan

agar mempermudah pemahaman terhadap struktur dari penelitian ini, penulis membaginya menjadi beberapa bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan, tujuan, manfaat penelitian, batasan masalah, originalitas penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

berisikan teori-teori yang menjadi landasan penelitian serta penelitian yang relevan yang sudah pernah dikaji sebelumnya sebagai referensi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber serta jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil penelitian yang telah diperoleh serta analisis dan pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dari penelitian serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori

2.1.2 Pajak

Istilah “Pajak” (Bahasa Inggris : tax, bahasa Latin *taxo* berarti “rate”): dalam Bahasa Belanda disebut *belasting*) yang merujuk pada kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi individu atau organisasi terhadap negara tanpa kompensasi langsung. Pajak yang dikumpulkan dimanfaatkan untuk membiayai berbagai keperluan negara guna mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Rochmat Soemitro, pajak merupakan iuran wajib dari warga Negara kepada kas negara yang bersifat memaksa, sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa imbalan langsung. Definisi tersebut kemudian berkembang, menyatakan bahwa pajak menjadi sumber utama pendanaan investasi pemerintah, yang berasal dari tabungan masyarakat. Pajak berperan sebagai sarana pemindahan kekayaan dari masyarakat ke kas negara untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah.

Dari sudut pandang ekonomi, pajak berperan sebagai alat untuk mengalihkan sumber daya dari sektor swasta ke sektor publik. Kebijakan pajak ini menimbulkan dua dampak utama, pertama mengurangi kapasitas masyarakat dalam mengalokasikan aset guna menghasilkan produksi barang dan jasa. Dan yang kedua meningkatkan kekuatan finansial negara dalam menyediakan berbagai layanan serta barang publik yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara itu, dari aspek hukum, Soemitro menegaskan bahwa pajak adalah keajiban yang diatur dalam undang-undang, yang mewajibkan penduduk untuk menyerahkan sebagian penghasilannya kepada negara, dan negara memiliki wewenang untuk menetapkan serta memungutnya. Pendekatan hukum menekankan bahwa pemungutan pajak harus berlandaskan peraturan undang-undang yang berlaku untuk memastikan kepastian hukum bagi wajib pajak dan otoritas pajak (fiskus).

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 6 Tahun 1983, yang telah mengalami beberapa kali perubahan hingga terakhir dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pajak didefinisikan sebagai “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kemakmuran rakyat.”

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, disimpulkan bahwa pajak adalah kewajiban hukum, yang mana harus dipenuhi baik bagi orang atau badan kepada negara tanpa imbalan secara langsung, dengan tujuan mendanai kegiatan operasional pemerintah.

a. Fungsi pajak

1. Fungsi Penerimaan (Budgetir)

Pajak berperan sebagai mekanisme pengumpulan pendapatan negara yang berasal dari kontribusi masyarakat dan dimanfaatkan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah.

2. Fungsi Mengatur

Pajak berperan dalam mekanisme untuk mengontrol distribusi kekayaan antara pelaku ekonomi dan struktur pendapatan masyarakat.

b. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Self Assessment System*

Sistem yang memberikan seluruh tanggung jawab perpajakan kepada wajib pajak, mulai dari perhitungan hingga pelaporan perpajakannya.

2. *Official assessment system*

Sistem ini memberikan tanggung jawab perpajakan kepada fiskus untuk pemungutan serta penentuan besaran pajak yang terutang.

3. *With holding system*

sistem pemungutan pajak ini yang memberikan haknya kepada pihak ketiga selain fiskus.

c. Jenis Pajak

1. Berdasarkan golongan

a. pajak langsung ialah pajak yang secara penuh menjadi tanggung jawab secara *personal* wajib pajak dan tidak dapat dialihkan atau dibebankan ke orang/pihak lain.

b. Pajak tidak langsung merupakan pajak yang pelunasannya bisa dialihkan atau dibebankan kepada orang/pihak lain dalam proses transaksinya.

2. Berdasarkan sifat

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang didasarkan pada kondisi atau keadaan subjek pajak.
 - b. Pajak objektif merupakan pajak yang berlandaskan pada objek pajak tanpa mempertimbangkan keadaan wajib pajak.
3. Berdasarkan lembaga pemungut
- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan negara.
 - b. Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan dimanfaatkan untuk membiayai kebutuhan daerah.

2.1.2 Pajak Daerah

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah dari berbagai sumber, seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta pendapatan sah lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Rokan Hulu No. 9 Tahun 2023, pajak daerah merupakan kontribusi wajib yang harus disetor oleh individu atau badan kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Iuran ini dibayarkan tanpa imbalan langsung dan dialokasikan untuk membiayai kebutuhan daerah demi kesejahteraan masyarakat. Pemerintah daerah memungut pajak sebagai sumber pendanaan untuk mendukung pembangunan serta pelaksanaan pemerintahan di wilayahnya.

Pajak daerah dibagi menjadi dua jenis, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten:

1. Pajak Provinsi mencakup pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok.
2. Pajak Kabupaten meliputi pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak reklame, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan, serta pajak bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

a. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pungutan wajib yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) No. 2 Tahun 2015, yang merupakan revisi dari Perda No. 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Menurut Peraturan Daerah tersebut, kendaraan bermotor mencakup semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di berbagai jenis jalan darat. Kendaraan ini digerakkan oleh motor atau mesin yang mengonversi sumber energi menjadi tenaga penggerak. Selain itu, cakupan kendaraan bermotor dalam regulasi ini juga meliputi kendaraan yang beroperasi di perairan, alat berat, serta mesin besar yang menggunakan roda dan mesin tidak permanen dalam pengoperasiannya. Dengan demikian, definisi PKB dalam Perda No. 2 Tahun 2015 memiliki cakupan yang luas, mencakup berbagai jenis kendaraan yang digunakan di medan yang berbeda.

Secara singkat, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikenakan kepada individu atau organisasi yang memiliki atau mengoperasikan kendaraan bermotor. Dalam hal ini, "kendaraan bermotor" mencakup semua kendaraan beroda, seperti mobil dan sepeda motor, serta kendaraan dengan gandengan yang digerakkan oleh mesin dan digunakan di berbagai jenis jalan darat.

b. Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

1. Objek Pajak – Pajak kendaraan bermotor dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Subjek Pajak – Wajib pajak adalah individu atau badan hukum yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

c. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

1. Nilai jual kendaraan bermotor.
2. Faktor bobot yang mencerminkan potensi kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

1. Kendaraan bermotor pribadi: Kendaraan pertama dikenakan tarif 1,5%.
2. Pajak progresif untuk kepemilikan kendaraan pribadi kedua dan seterusnya:
 - a. Kendaraan kedua: 2%.
 - b. Kendaraan ketiga: 2,25%.
 - c. Kendaraan keempat: 2,5%.
 - d. Kendaraan kelima dan seterusnya: 2,75%.
 - e. Kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan umum: Tarif 1%.

- f. Kendaraan milik badan sosial/keagamaan, instansi pemerintah, TNI/POLRI, ambulans, dan pemadam kebakaran: Tarif 0,5%.
- g. Alat berat dan alat besar: Tarif 0,2%.

2.1.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan layanan terpadu yang mencakup proses pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta iuran wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan. Seluruh layanan ini diselenggarakan secara terintegrasi di kantor SAMSAT, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi kendaraan bermotor satu atap.

Pembayaran PKB dapat dilakukan melalui beberapa layanan berikut:

- a. UPT/Kantor bersama samsat
- b. Samsat *Care*
- c. Samsat *Drive Thru*
- d. Samsat Keliling
- e. Gerai Samsat
- f. Samsat *Electronic (e-samsat)* dan/atau
- g. Tempat lainnya yang ditentukan Kepala Badan Daerah

2.1.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas atau serangkaian proses/kegiatan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan banyak hal terkait layanan administrasi berupa barang dan jasa yang diberikan oleh penyelenggaraan layanan

public sesuai dengan ketentuan undang-undang. Definisi ini tercantum dalam pasal 1 ayat (1) undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kualitas layanan publik dapat dievaluasi berdasarkan berbagai variable seperti, kesederhanaan, kepastian dan kejelasan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, serta ketepatan waktu (Subarsono 2005).

2.1.6 Digitalisasi

Proses mengubah data analog menjadi format digital menggunakan teknologi serta sistem operasi otomatis dan komputerisasi dikenal sebagai digitalisasi. Menurut Kamus Webster, istilah "teknologi" berasal dari bahasa Yunani *technologia*, yang artinya memperlakukan atau menangani sesuatu secara metodis. Kata dasar *techne* dalam istilah tersebut mencerminkan keahlian, pengetahuan, dan keterampilan.

Digitalisasi telah mulai menyebar ke sejumlah industri. Salah satunya adalah perluasan ekonomi digital. Menurut Amir Hartman, ekonomi digital adalah ruang virtual tempat bisnis aktual dijalankan, nilai diproduksi dan dibagikan, transaksi berlangsung, dan koneksi personal terbentuk melalui penggunaan aktivitas internet sebagai media pertukaran. Ada 12 karakteristik yang penting dalam ekonomi digital menurut Don Tapscott, yaitu :

1. *knowledge* (Pengetahuan)

Di dalam ekonomi digital, knowledge atau pengetahuan merupakan jenis sumber daya terpenting yang harus dimiliki organisasi. Mengingat bahwa pengetahuan melekat pada otak manusia, maka faktor intelegensi dari sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan merupakan penentu sukses tidaknya

organisasi tersebut dalam mencapai obyektifnya. Pengetahuan kolektif inilah yang merupakan value dari perusahaan dalam proses penciptaan produk dan jasa. Di samping itu, kemajuan teknologi telah mampu menciptakan berbagai produk kecerdasan buatan (artificial intelligence) yang pada dasarnya mampu membantu manajemen dan staf perusahaan untuk meningkatkan kemampuan intelegensinya (knowledge leveraging).

2. *Digitization* (Digitalisasi)

Digitization merupakan suatu proses transformasi informasi dari berbagai bentuk menjadi format digit “0” dan “1” (bilangan berbasis dua). Yaitu transaksi bisnis menggunakan teknologi digital dan digital informasi. Pelanggan-pelanggan sebagai digital customers menggunakan digital devices untuk melakukan transaksi dengan perusahaanperusahaan penjual barang dan jasa sebagai digital enterprises.

3. *Virtualization* (Virtual)

Dalam ekonomi digital, barang fisik dapat dikonversi menjadi bentuk virtual, memungkinkan akses dan distribusi yang lebih luas. Selain itu, modal intelektual juga dapat diubah menjadi model digital, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efisien dalam berbagai sektor industri.

4. *Molecularization* (Molekul)

Molekul merupakan suatu sistem dimana organisasi dapat dengan mudah beradaptasi dengan setiap perubahan dinamis yang terjadi di lingkungan sekitar perusahaan. Di ekonomi digital, heavy organization di organisasi tradisional berubah menjadi light organization yang fleksibel, M-form organization

(organisasi multidivisional) bergeser menjadi E-form organization atau ecosystem form organization yang mudah beradaptasi dengan lingkungan.

5. *Internetworking* (Interkoneksi)

Menggunakan jaringan internet untuk membangun interkoneksi membentuk jaringan ekonomi. Perusahaan terkait harus menentukan aktivitas intinya (core activity) dan menjalin kerja sama dengan institusi lain untuk membantu melaksanakan proses-proses penunjang (supporting activities).

6. *Disintermediation* (Disintermediasi)

Ciri khas lain dari arena ekonomi digital adalah kecenderungan berkurangnya mediator (broker) sebagai perantara terjadinya transaksi antara pemasok dan pelanggan. Tidak diperlukannya lagi perantara, transaksi dapat dilakukan langsung peer to peer.

7. *Convergence* (Konvergensi)

Kunci sukses perusahaan dalam bisnis internet terletak pada tingkat kemampuan dan kualitas perusahaan dalam mengkonvergensi tiga sektor industri, yaitu: computing, communications, dan content. Komputer yang merupakan inti dari industri computing yang merupakan pusat saraf pengolahan data dan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan transaksi usaha. Adapun produk industri communications yang paling relevan adalah infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai pipa penyaluran data dan informasi dari satu tempat ke tempat lainnya. Persaingan sesungguhnya terletak pada industri content yang merupakan jenis pelayanan atau jasa yang ditawarkan sebuah perusahaan kepada pasar di dunia maya.

8. *Innovation* (Inovasi)

Keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) sangat sulit dipertahankan mengingat apa yang dilakukan seseorang atau perusahaan internet lain sangat mudah untuk ditiru. Oleh karena itulah inovasi secara cepat dan terus-menerus dibutuhkan agar sebuah perusahaan dapat bertahan. Inovasi, imaginasi, dan kreativitas manusia merupakan sumber-sumber nilai utama membentuk inovasi ekonomi.

9. *Prosumption* (Asumsi)

Di dalam ekonomi digital batasan antara konsumen dan produsen yang selama ini terlihat jelas menjadi kabur. Hampir semua konsumen teknologi informasi dapat dengan mudah menjadi produsen yang siap menawarkan produk dan jasanya kepada masyarakat dan komunitas bisnis.

10. *Immediacy* (Kesegeraan)

Di dunia maya, pelanggan dihadapkan pada berbagai perusahaan yang menawarkan produk atau jasa yang sama. Dalam memilih perusahaan, mereka hanya menggunakan tiga kriteria utama. Secara prinsip mereka akan mengadakan transaksi dengan perusahaan yang menawarkan produk atau jasanya secara *cheaper, better, dan faster* dibandingkan dengan perusahaan sejenis. Perbedaan waktu memesan barang dengan saat diproduksi dan dikirim menyusut secara drastis disebabkan kecepatan proses digital teknologi. Mengingat bahwa *switching cost* di internet sangat mudah dan murah, maka pelanggan akan mencari perusahaan yang paling memberikan benefit tertinggi baginya.

11. *Globalization* (Globalisasi)

Esensi globalisasi terletak pada hilangnya batas ruang dan waktu. Pengetahuan sebagai sumber daya utama tidak terikat oleh batas geografis, sehingga peran negara dalam mengatur aktivitas bisnis di dunia maya menjadi semakin kurang relevan..

12. *Discordance* (Perpecahan)

Salah satu ciri utama ekonomi digital yaitu perubahan struktur sosial dan budaya akibat pergeseran paradigma didalam kehidupan. Organisasi yang semakin ringkas memicu pengangguran, menghilangkan peran perantara, serta meningkatkan tekanan kerja akibat persaingan yang ketat. Dampak budaya barat juga sulit dibendung karena akses internet yang bebas. Jika organisasi tidak siap menghadapi dampak negative ini, kelangsungan organisasi bisa terancam.

2.1.7 E-Samsat

a. Definisi

Sistem e-samsat dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan di kantor bersama samsta, sebagai mana diatur dalam peraturan presiden No. 5 Tahun 2015 pasal 22 ayat 1 huruf (f) mengenai pembangunan system administrasi terpadu satu atap. Layanan ini disediakan oleh pemerintah untuk memfasilitasi perpanjangan STNK dan pembayaran pajak melalui ATM berbasis teknologi internet. Sebagai pengembangan dari sistem samsat konvensional, e-samsat memungkinkan akses data kendaraan tanpa mengharuskan wajib pajak datang langsung ke kantor samsat.

b. Syarat Melakukan Pembayaran PKB

Untuk melakukan pembayaran melalui *e-samsat*, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut:

1. Data kepemilikan kendaraan wajib pajak harus sesuai dengan informasi yang tersimpan di server SAMSAT dan data nasabah di bank.
2. Pembayaran pajak kendaraan hanya dapat dilakukan melalui bank yang telah ditetapkan.
3. Layanan ini hanya berlaku untuk pembayaran pajak tahunan kendaraan.
4. Kendaraan tidak dalam kondisi terblokir.

c. Langkah-langkah Melakukan Pembayaran PKB Melalui Sistem *E-Samsat* :

1. Pastikan data terkait kendaraan yang terdaftar sesuai baik di samsat maupun di data bank.
2. Dapatkan kode billing lewat SMS atau aplikasi E-Samsat yang dapat diunduh dari *app store*.
3. Agar mendapatkan kode melalui aplikasi, isi formulir dengan informasi seperti wilayah, nomor kendaraan, nomor rangka, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel, dan email.
4. Jika menggunakan SMS, ketik: E-Samsat (spasi) nomor rangka (spasi) NIK (spasi) Samsat asal kendaraan terdaftar, lalu kirim ke nomor yang ditentukan.
5. Setelah memperoleh kode bayar atau kode billing, segera lakukan pembayaran melalui bank atau transfer.

6. Setelah mendapatkan struk pembayaran, kunjungi kantor Samsat terdekat atau layanan Samsat Keliling untuk mendapatkan stempel pengesahan.
7. Wajib pajak memiliki batasan waktu sekitar satu bulan untuk datang ke Samsat setelah pembayaran. Jika melebihi batas waktu, ada kemungkinan tulisan pada struk pembayaran akan memudar dan tidak terbaca. Sehingga mengharuskan mendapatkan kode billing yang dikirim lewat SMS atau aplikasi *E-Samsat* yang telah di download pada app store.

d. Kelebihan *E-Samsat*

1. Kemudahan Akses

Salah satu keuntungan utama dari *E-Samsat* adalah kemudahan akses yang ditawarkan. Wajib pajak tidak perlu lagi antri panjang di kantor Samsat atau menghabiskan waktu untuk datang ke loket pelayanan. Proses pembayaran pajak dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, hanya dengan mengunduh aplikasi Samsat elektronik. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak menyelesaikan pembayaran dengan cepat melalui beberapa langkah sederhana.

2. Proses Cepat

Salah satu faktor yang sering membuat wajib pajak enggan datang ke Samsat adalah proses yang memakan waktu. Meskipun pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan, banyak orang merasa terbebani oleh antrian panjang dan proses yang berlarut-larut. Dengan *e-samsat* sebagian besar tahap dapat dilakukan secara daring, yang tentunya mempercepat seluruh tahapan. Hal ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan.

3. Keamanan Data

Kekhawatiran terbesar dalam melakukan transaksi online sering kali adalah masalah keamanan data pribadi. Namun, anda tidak perlu khawatir ketika menggunakan *e-samsat*, karena sistem ini dirancang dengan pengamanan yang ketat. Teknologi yang digunakan memastikan bahwa data pribadi dan transaksi wajib pajak aman dari ancaman penyalahgunaan.

Pada akhirnya, layanan E-Samsat dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan lebih praktis, efisien, dan nyaman. Perubahan ini tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi juga membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

2.1.8 Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana suatu keluaran, kebijakan, dan prosedur organisasi dapat mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, efektivitas juga berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu organisasi, di mana suatu kebijakan atau program dapat dikatakan berhasil jika memberikan dampak yang signifikan bagi organisasi tersebut.

Untuk menghitung efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor menggunakan rumus sebagai berikut (Wardani & Fadhila, 2017) :

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

Efektivitas tidak mempertimbangkan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan, melainkan hanya berfokus pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Suatu kegiatan atau program dianggap efektif jika berhasil mencapai target yang direncanakan.

Tingkat efektivitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Persentase Efektivitas

Persentase (%)	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
100%	Efektif
90%-99%	Cukup Efektif
75%-89%	Kurang Efektif
75%	Tidak Efektif

Sumber : (Mahmudi 2019 : 141)

2.2 Penelitian Relevan

Tabel 2.2
Penelitian Relevan

N o	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Gunawan, S.E., M.SI Maulani lestari (2024)	Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas <i>E-Samsat</i> • Peningkatan Pendapatan dari Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan PKB setelah diterapkannya <i>e-samsat</i> tergolong cukup baik. Di tahun 2019 tingkat efektivitasnya mencapai 38,71%, meningkat menjadi 41,03% di tahun 2020, dengan kontribusi yang lebih baik. Sedikit menurun di tahun 2021 menjadi 39,60%, secara keseluruhan <i>e-samsat</i> terbukti efektif dalam

				meningkatkan penerimaan PKB.
2.	Gusti Ayu Mas Rosita Dewi, Kadek Wuandari Laksmi P (2019)	Efektivitas <i>E-Samsat</i> , Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas <i>E-Samsat</i> (X1) • Pajak Progresif (X2) • Kualitas Pelayanan (X3) • Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) 	Berdasarkan hasil penelelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa sejak diluncurkan sistem <i>e-samsat</i> , mendapat respon positif dari masyarakat karena memudahkan wajib pajak. Selain itu sistem ini juga memberikan efisiensi waktu.

3.	Nandika Oktavianto, Nurul Afifah, Veronika Sari Den Ka (2021)	Efektivitas penerimaan <i>e-samsat</i> sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB)	<ul style="list-style-type: none"> • Penerimaan <i>e-samsat</i> (X) • Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (Y) 	Tingkat keberhasilan <i>e-samsat</i> sebagai platform pembayaran pajak kendaraan bermotor tergolong cukup efektif setelah penerapan <i>e-samsat</i> dibandingkan dengan sebelum penerapan <i>e-samsat</i> .
4.	Novi Swandari Budiarso, Ananda Nikita Opit, Steven Tangkuman (2024)	Efektivitas penerapan pembayaran online berbasis <i>e-Samsat</i> dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara	<ul style="list-style-type: none"> • Efektivitas Penerapan Pembayaran Online Berbasis <i>E-Samsat</i> • Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor 	Penerapan pembayaran <i>e-samsat</i> dalam penerimaan PKB di Bapenda Provinsi Sulawesi Utara tergolong efektif, meskipun realisasi target masih belum tercapai sepenuhnya.

5.	Restiani Fadhilah (2021)	Implementasi E- Samsat Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Implementasi <i>e-samsat</i> (X) • Penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Y) 	Hasilnya masih belum sesuai untuk implementasi optimal, karena sejumlah kelemahan implementasi yang masih ada, baik yang berkaitan dengan sistem operasi program maupun tujuannya.
----	--------------------------------	--	--	--

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Sugiono (2017) mengatakan, teknik penelitian merupakan pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu, berdasarkan prinsip rasional, empiris, dan sistematis. Dalam penelitian ini, diperlukan objek atau lokasi yang relevan untuk mempermudah proses pengumpulan data serta menyediakan informasi yang sesuai dengan topik yang dikaji. Penelitian ini dilakukan di Kantor samsat pasir pengaraian, kecamatan rambah, kabupaten rokan hulu, riau.

3.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menjelaskan suatu fenomena secara objektif berdasarkan data numerik. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang dapat diukur secara objektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan efektivitas penerimaan e-samsat di pasir pengarain.

3.2.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data sekunder. Data sekunder ialah data yang didapat dari referensi yang telah tersedia, seperti dokumen, laporan, atau referensi lain yang relevan.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti tidak akan mendapatkan data yang diperlukan, jika tidak memahami teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai (Sugiyono, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang sesuai, sehingga pemilihan metode pengumpulan data menjadi langkah yang penting dalam proses ini. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan beberapa cara yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakter yang khas dibandingkan dengan metode lainnya. Teknik ini tidak hanya terbatas pada individu, melainkan juga mencakup berbagai objek yang relevan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi untuk mengamati efektivitas penerimaan e-Samsat di Kota Pasir Pengaraian.

2. Dokumentasi

Metode terakhir dalam pengumpulan data adalah dokumentasi, di mana peneliti mengumpulkan informasi dari berbagai dokumen atau catatan terkait peristiwa yang telah terjadi. Data yang diperoleh dapat berupa teks, gambar, atau karya monumental yang relevan dengan penelitian. Dalam studi ini, dokumentasi digunakan untuk mengakses arsip Samsat Pasir Pengaraian, laporan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan sistem e-Samsat. Data ini menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas e-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis efektivitas penerimaan, yaitu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berhasil mencapai target yang telah ditetapkan dalam periode tertentu.

Efektivitas penerimaan PKB dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

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

Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa mempertimbangkan besarnya biaya yang telah dikeluarkan dalam proses pencapaiannya. Dengan kata lain, efektivitas lebih berfokus pada hasil yang diperoleh dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan. Tingkat efektivitas dapat diukur berdasarkan kriteria tertentu, sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Persentase Efektivitas

Persentase (%)	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
100%	Efektif
90%-99%	Cukup Efektif
75%-89%	Kurang Efektif
75%	Tidak Efektif

Sumber : (Mahmudi 2019 : 141)