

**TINJAUAN PENGGUNAAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(SIGNAL) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI  
SAMSAT KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi DIII Manajemen  
Pajak Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**OLEH**

**VANIA GRISELDA WIBOWO**

**2020 / 20233098**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PAJAK**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

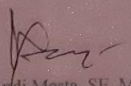
TINJAUAN PENGGUNAAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL  
(SIGNAL) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOOTOR  
DI SAMSAT KOTA PADANG

Nama : Vania Griselda Wibowo  
NIM : 20233098  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Oktober 2023 . .

Diketahui Oleh :  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Pajak

Disetujui Oleh :  
Pembimbing Tugas Akhir

  
Hendri Ardi Mesta, SE, MM, Ak.  
NIP. 197411252005011002

  
Rahmiati, SE, M.Sc.  
NIP. 197408251998022001


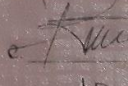

**LEMBAR PENGESAHAN**

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir DIII  
Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*

Judul : Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional  
(Signal) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di  
Samsat Kota Padang  
Nama : Vania Griselda Wibowo  
NIM : 20233098  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Oktober 2023

Tim Penguji.

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	Rahmati, SE, M.Sc	
2	Anggota	Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME	
3	Anggota	Muthia Roza Linda, SE., MM	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vania Griselda Wibowo  
Thn. Masuk/NIM : 2020 / 20233098  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang / 25 Desember 2001  
Program Studi : DIII Manajemen Pajak  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Jl. Batang Kabung No. 12  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2023

Yang menyatakan,



Vania Griselda Wibowo  
BP/NIM. 2020/20233098

## ABSTRAK

**Vania Griselda Wibowo** : **Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang**

**Dosen Pembimbing** : **Rahmiati SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tinjauan penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Padang. Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Padang yang beralamat di Jl. Asahan No.2, Rimbo Kaluang, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan mengenai penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Kota Padang dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor pengguna aplikasi SIGNAL. Setelah data dikumpulkan dengan cara kuesioner, data diolah menjadi sebuah informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Data yang diperoleh adalah data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang disebar. Hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi SIGNAL, berdasarkan enam persepsi kegunaan dan empat persepsi kemudahan dalam penggunaan terdapat bahwa wajib pajak kendaraan bermotor pengguna aplikasi SIGNAL setuju bahwa aplikasi SIGNAL berguna dan mudah dimengerti sehingga tidak kesulitan saat menggunakan dan berinteraksi dengan aplikasi SIGNAL.

*Kata Kunci : Pajak Kendaraan Bermotor, Layanan Aplikasi SIGNAL*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang”**. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan doa, bimbingan, arahan, dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan pada setiap langkah demi langkah yang penulis lakukan pada saat pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua tercinta yakni ayahanda Alm. Arief Wahyu Wibowo dan ibunda Ernaida atas segala doa yang tiada henti-hentinya dan kasih sayangnya serta dukungan moral dan materil yang tidak ternilai.
3. Saudara-saudara tercinta yakni Shan Sebastian Wibowo dan Maura Magnalia Wibowo yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Prof. Drs. H. Ganefri, M.Pd., Ph.d selaku Rektor Universitas Negeri Padang

5. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak. selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Pajak.
7. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik
9. Bapak/ Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang
10. Kepala UPTD Samsat Kota Padang beserta karyawan dan karyawan yang memperbolehkan penulis untuk Penelitian di Samsat Kota Padang
11. Keluarga besar DIII Manajemen Pajak 2020 dan teman-teman yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis dalam proses membuat tugas akhir ini.
12. Sahabat-sahabat penulis, Henritha, Radhisya, Azura, Moza, Eca, Nadja, Thaya, Anen, Rara, Feby yang sudah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
13. Teman-teman sepembimbing yang telah bersama berjuang demi masa depan yang lebih baik.
14. Untuk diri penulis yang sudah kuat bertahan, sabar, dan mau belajar hingga Tugas Akhir ini selesai.

15. Dan semua pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun penulisannya, ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis sendiri. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Oktober 2023

Penulis

Vania Griselda Wibowo



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	9
1. Defenisi Layanan Aplikasi Signal.....	9
2. Kelebihan dan kekurangan pembayaran PKB melalui aplikasi SIGNAL	9
3. Prosedur Pembayaran PKB tahunan menggunakan aplikasi SIGNAL ..	11
B. Penggunaan Teknologi Dalam Pembayaran Pajak.....	13
C. Teori Tentang Penerimaan Teknologi.....	15
1. Persepsi Kegunaan.....	16
2. Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	22
A. Bentuk Penelitian.....	22
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	22
1. Lokasi Penelitian.....	22
2. Waktu Penelitian.....	22
C. Rancangan Penelitian.....	22
1. Jenis Penelitian.....	22
2. Tahapan Penelitian.....	23
3. Objek Penelitian.....	24
4. Jenis Data Penelitian.....	25

5. Instrumen Penelitian .....	25
6. Populasi dan Sampel .....	28
7. Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	33
1. Sejarah Kantor Samsat Padang.....	33
2. Visi dan Misi UPTD PPD Samsat Kota Padang .....	35
3. Kegiatan yang dilakukan Kantor Samsat Padang.....	35
4. Struktur Organisasi UPTD PPD Samsat di Kota Padang .....	37
B. Hasil Penelitian .....	40
1. Deskripsi Data Responden .....	40
2. Deskripsi Jawaban Responden .....	42
3. Pembahasan Penelitian .....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Membayarkan PKB Tahun 2022- Mei 2023 ...	4
Tabel 2. Indikator Pernyataan Kuesioner .....	26
Tabel 3. Alternatif Kategori Jawaban .....	28
Tabel 4. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR) .....	32
Tabel 5. Hasil Penelitian Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 6. Hasil Penelitian Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 7. Distribusi Skor Total, Skor Rata-Rata, dan Tingkat Capaian Responden (TCR) dari Persepsi Kegunaan .....	42
Tabel 8. Distribusi Skor Total, Skor Rata-Rata, Tingkat Capaian Responden (TCR) dari Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Samsat Padang .....	38
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Surat Izin Observasi.....	57
Lampiran II. Surat Rekomendasi Penelitian.....	58
Lampiran III. Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran IV. Deskripsi Data Responden .....	61
Lampiran V. Tabulasi Kuesioner.....	62
Lampiran VI. Hasil Pengolahan Data .....	65

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016). Pajak salah satu sumber penerimaan negara yang paling penting digunakan untuk membangun dan memperbaiki infrastruktur serta meningkatkan perekonomian negara, dan setiap tahun pemerintah berupaya memaksimalkan penerimaan pajak guna membiayai pengeluaran negara.

Lembaga pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola pemerintah pusat untuk membiayai pengeluaran rutin nasional, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi maupun kabupaten/kota untuk membiayai pengeluaran rumah tangga daerah tersebut. Pemerintah daerah khususnya kabupaten/kota diberikan kewenangan untuk menjalankan otonomi daerah artinya maju atau tidak daerah tersebut ada pada pemerintah daerah setempat.

Penerimaan dari sektor perpajakan masih merupakan sumber utama dari belanja negara. Baik itu merupakan pemerintah pusat maupun dalam pemerintah daerah guna mengatur dan menjalankan mekanisme penerimaan dan pengeluaran daerah. Penerimaan tersebut terwujud dari

Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu dari sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009). Adanya penerimaan dari PKB dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dan memiliki kontribusi yang cukup tinggi dalam pendapatan daerah seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di tiap daerah dari waktu ke waktu. Dalam proses pertumbuhan ekonomi dan penambahan penduduk, kegiatan yang mengarah pada peningkatan kebutuhan masyarakat, menyebabkan terjadi permintaan yang tinggi terhadap transportasi, baik secara pribadi maupun umum. Saat ini kondisi angkutan umum yang belum sempurna menyebabkan masyarakat sering menggunakan kendaraan pribadi, seperti kendaraan roda empat maupun roda dua. Hal ini diharapkan dapat menghasilkan pendapatan yang besar terhadap penerimaan daerah dari sektor pajak apabila pajak kendaraan terpungut dengan baik.

Kota Padang merupakan kota di Sumatera Barat yang jumlah pemakaian kendaraan bermotor cukup banyak. Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Padang secara umum dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu secara layanan konvensional, layanan Samsat Keliling, dan layanan menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Layanan konvensional merupakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara tradisional biasanya dilakukan dengan tatap muka,

dimana wajib pajak masih dihadapkan dengan loket-loket pendaftaran, verifikasi, pembayaran dan penyerahan. Layanan Samsat Keliling merupakan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan kendaraan bermotor bis yang di operasikan petugas pajak, beroperasi dari satu tempat ke tempat lain. Layanan aplikasi SIGNAL merupakan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi online yang dengan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja melakukan kerja sama dengan menghadirkan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) guna untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIGNAL terlebih dahulu harus *download* aplikasi SIGNAL ini pada *Playstore* atau *Appstore* di *smartphone*. Tujuan dari pelayanan ini adalah mempermudah wajib pajak dalam melakukan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan pembayaran SWDKLLJ karena pembayaran pajak dapat dilakukan kapan pun, dimana pun wajib pajak berada hanya dengan fitur online SIGNAL ini, terutama bagi wajib pajak yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga tidak dapat datang ke kantor Samsat untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan motornya. Namun, penggunaan aplikasi SIGNAL di Kota Padang masih rendah. Hal ini terlihat pada penggunaan aplikasi SIGNAL pada tabel berikut ini.



**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Membayarkan PKB Tahun 2022-  
Mei 2023**

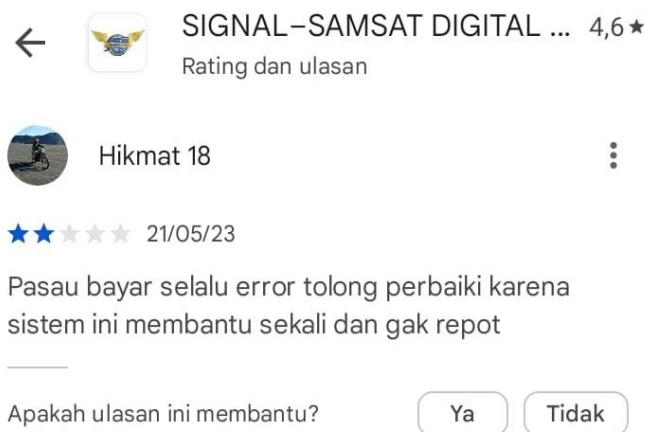
No	Bulan	Pembayaran PKB	
		Manual	SIGNAL
1	Januari 2022	18.610	66
2	Februari	13.696	62
3	Maret	16.351	89
4	April	12.922	48
5	Mei	13.602	47
6	Juni	15.371	92
7	Juli	12.030	114
8	Agustus	15.785	162
9	September	18.023	157
10	Oktober	20.225	167
11	November	20.110	122
12	Desember 2022	21.605	114
13	Januari 2023	18.043	149
14	Februari	15.957	109
15	Maret	17.437	171
16	April	13.012	153
17	Mei	17.534	173
<b>Jumlah</b>		<b>280.313</b>	<b>1995</b>


*Sumber : Samsat Padang*

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL relatif masih rendah dibandingkan dengan pembayaran secara manual. Peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL perbulannya tidak signifikan. Hal ini

terlihat bahwa pada bulan Januari 2022, ada sebanyak 18.610 wajib pajak yang melakukan pembayaran secara manual sedangkan hanya 66 wajib pajak yang memilih menggunakan aplikasi SIGNAL. Pada bulan-bulan berikutnya, meskipun terjadi peningkatan dan penurunan baik pada pembayaran secara manual maupun melalui aplikasi SIGNAL, namun peningkatan dan penurunan penggunaan aplikasi SIGNAL tidak signifikan jika dibandingkan dengan sistem manual.

Rendahnya penggunaan aplikasi SIGNAL disebabkan oleh beberapa hal seperti masyarakat yang belum familiar dengan adanya aplikasi SIGNAL dan aplikasi yang membingungkan pengguna. Hal ini tertera pada beberapa keluhan atas penggunaan aplikasi SIGNAL berikut ini.



←  SIGNAL-SAMSAT DIGITAL ... 4,6 ★  
Rating dan ulasan

 Dian Damar 


★☆☆☆☆ 10/07/23

Aplikasi rumit susah di gunakan tidak bisa untuk kendaraan orang lain tidak bisa untuk cek harga pajak yg terlambat

Apakah ulasan ini membantu?

Ya

Tidak

←  SIGNAL-SAMSAT DIGITAL ... 4,6 ★  
Rating dan ulasan

 Ilham Shbrn 


★☆☆☆☆ 12/06/23

Apk apaan ini gajelassss, gmn mau bayar pajak mau daftar akun aja susah, bikin malessss bayar pajak

Apakah ulasan ini membantu?

Ya

Tidak

←  SIGNAL-SAMSAT DIGITAL ... 4,6 ★  
Rating dan ulasan

 Suwandi Ace 

★☆☆☆☆ 05/07/23

lama prosesnya. tdk efisien

Apakah ulasan ini membantu?

Ya

Tidak

Dari ulasan dapat diketahui bahwa adanya keluhan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL yang mengatakan bahwa sistem dari aplikasi SIGNAL sering terjadi error, proses yang lama, dan aplikasi yang rumit. Oleh karena itu perlu adanya tinjauan penerapan aplikasi SIGNAL.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, dapat ditarik rumusan masalah “Bagaimana Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang?”

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut ini.

1. Bagi Penulis

Penelitian yang telah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang

2. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Samsat, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang.

3. Bagi Pembaca

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat, serta diharapkan untuk menambah pengetahuan para pembaca mengenai Tinjauan Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Padang.