

**TINJAUAN PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
MODERN BERBASIS *e-SAMSAT* DI BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guma Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

INDRIE RAHMA PUTERI

NIM. 17233043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2020

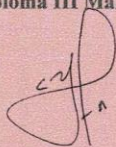
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
MODERN BERBASIS *e-SAMSAT* DI BUKITTINGGI**

Nama : Indrie Rahma Puteri
NIM : 17233043
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

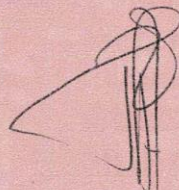
Padang, Juli 2020

**Diketahui,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak**



Chichi Andriani, SE, MM
NIP. 19840107 200912 2 003

**Disetujui Oleh
Pembimbing**



Rahmiati, SE, M.Sc
NIP. 19740825 199802 2 001


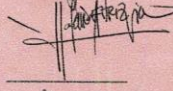
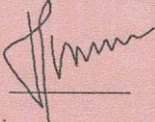
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
MODERN BERBASIS *e-SAMSAT* DI BUKITTINGGI**

Nama : Indrie Rahma Puteri
NIM : 17233043
Program Studi : Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Padang, Juli 2020

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Rahmiati, SE, M.Sc	(Ketua)	
2. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Anggota)	
3. Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indrie Rahma Puteri
Thn.Masuk/NIM : 2017/ 17233043
Tempat/Tgl.Lahir : Batusangkar/ 27 November 1998
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Batusangkar
Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e-SAMSAT di Kota Bukittinggi**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik di Universitas Negeri Padang maupun 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 sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua prodi.

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

Padang, 15 Juli 2020

Yang Menyatakan,



Indrie Rahma Puteri

2017/17233043

ABSTRAK

Indrie Rahma Puteri (17233043) : Tinjauan Penerapan Sistem

Administrasi Perpajakan Modern

Berbasis *e-SAMSAT* di Bukittinggi

Pembimbing

: Rahmiati, SE, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan setelah diterapkannya *e-SAMSAT* di Bukittinggi yang penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Samsat Bukittinggi yang beralamat di jalan Medan Lama Gadut, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Bentuk penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan mengenai perkembangan setelah diterapkannya *e-SAMSAT* di Kantor Samsat Bukittinggi dengan menggunakan metode deskriptif berdasarkan data-data yang sudah ada pada Kantor Samsat Bukittinggi. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Setelah data dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi, data diolah menjadi sebuah informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Perkembangan penerapan *e-SAMSAT* yang terjadi pada Kantor Samsat Bukittinggi bahwa penerapannya masih rendah dan belum mencapai 100% seperti yang diharapkan dikarenakan wajib pajak masih banyak melaporkan pajak kendaraan bermotornya secara manual. Perkembangan *e-SAMSAT* perlu ditingkatkan lagi untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal, agar *e-SAMSAT* dapat mencapai 100% dalam Pendapatan Samsat Bukittinggi dengan cara menggiatkan lagi sosialisasi mengenai *e-SAMSAT* ini kepada wajib pajak.

Kata Kunci: penerapan, *e-SAMSAT*, wajib pajak kendaraan bemotor.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu.

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul **“Tinjauan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis e-SAMSAT di Bukittinggi”**. 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 Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **ALLAH SWT** yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta kesehatan kepada penulis dari memulai hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta baginda Rasulullah **Muhammad SAW** sebagai motivasi penyemangat penulis lewat kisah-kisah hidup beliau.
2. Orang tua tercinta, Ayahanda **Rismaizal** dan Ibunda **Elta Yurianti** yang menjadi panutan penulis untuk selalu bersemangat serta selalu setia menemani, memotivasi dan membantu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
3. Bapak **Prof. Ganefri, Ph, D** selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak **Dr. Idris, M. Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu **Chichi Andriani, SE, MM** selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
6. Ibu **Muthia Roza Linda, SE, MM** selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama perkuliahan.

7. Ibu **Rahmiati, SE, M.Sc** selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Bapak/Ibu selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kesempurnaan Tugas Akhir.
9. Bapak/Ibu **Dosen, Staf Pengajar** dan **Karyawan** Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Pustakawan/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
11. Kepala UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi beserta karyawan yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama melakukan observasi di Kantor Samsat Bukittinggi.
12. Keluarga Manajemen Pajak 2017 yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Sahabat Miftahul Jannah yang telah berkontribusi memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Rekan Seperjuangan Indria Gusti Maulida, Jihan Verike, Agnes Yovie Pratama, Dinda Selsia Zalmi, Faradila Islami, Putri Aisyah, Ibnu Habib yang saling memberikan motivasi, membantu dan saling melengkapi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Keluarga besar Nuri 12, yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan laporan ini. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat untuk kita semua.

Padang, 15 Juli 2020,

Indrie Rahma Puteri
2017/17233043

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak	10
1. Pengertian Pajak	10
2. Fungsi Pajak	11
3. Tata Cara Pemungutan Pajak	12
B. Pajak Daerah	14
1. Pengertian Pajak Daerah	14
2. Jenis Pajak Daerah	15
3. Sistem Pemungutan Pajak Daerah	17
4. Prinsip Pajak Daerah	18
C. Pajak Kendaraan Bermotor	19
1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	19
2. Dasar Hukum Pemugutan Pajak Kendaraan Bermotor	19
3. Dasar Pengenaan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	20
4. Masa Pajak, Saat Terutang Pajak, dan Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	22

D. Sistem Administrasi Perpajakan Modern	23
1. Reformasi Perpajakan	23
2. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	24
3. Modernisasi Pajak Daerah	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Tahap Penelitian	30
3. Objek Penelitian	32
4. Sumber Data.....	32
5. Teknik Analisis Data	33
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	34
1. Sejarah Kantor Samsat Bukittinggi.....	34
2. Visi, Misi, dan Motto Kantor Samsat Bukittinggi	36
3. Struktur dan Tugas Kantor Samsat Bukittinggi	39
4. Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui <i>e-Samsat</i> pada Kantor Samsat Bukittinggi.....	41
B. Hasil Pembahasan	43
1. Penerimaan Melalui <i>e-Samsat</i> dalam Pendapatan Samsat Bukittinggi	43
2. Pembahasan	46
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	53
 DAFTAR PUSTAKA	55
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Samsat Bukittinggi	39
Gambar 2. Membayar PKB Melalui Layanan Elektronik	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah kendaraan bermotor, Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB Tahun 2016-2019, WP yang Membayar PKB Melalui <i>e-SAMSAT</i> pada Kantor Samsat Bukittinggi	3
--	----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara membutuhkan pendapatan yang besar untuk meningkatkan sektor pembangunan nasional yang merata serta mensejahterakan kehidupan rakyatnya. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan pungutan berupa pajak kepada masyarakat. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak pribadi maupun badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bukan untuk kepentingan pribadi.

Penerimaan pajak yang merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan dalam pembiayaan dan pembangunan. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya, artinya besaran penerimaan pajak mengikuti perkembangan kehidupan sosial ekonomi.

Menurut Mardiasmo (2011:12) pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mengharapkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Secara umum pajak daerah adalah salah satu sumber pendanaan yang sangat penting bagi daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki potensi besar dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) adalah pajak kendaraan bermotor

PKB merupakan salah satu sumber penerimaan asli daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor meningkat dengan pesat juga berharap lebih atas pajak yang diterima dari pajak kendaraan bermotor, sebab dilihat semakin hari semakin meningkat penggunaan kendaraan bermotor tiap tahunnya.

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), Kantor Samsat menjalankan berbagai strategi yang salah satunya adalah dengan memperkenalkan *e-SAMSAT* (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Keberadaan *e-SAMSAT* diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar PKB-nya secara elektronik sehingga penerimaan PKB satu daerah juga dapat bertambah signifikan.

Salah satu kota/kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang sudah menerapkan *Salmonas* dari *e-SAMSAT* yaitu Kota Bukittinggi. Sedangkan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) non online di Bukittinggi dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Kota Bukittinggi yang beralamat di Jl. Medan Lama Gadut, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat, tempat penulis melaksanakan observasi.

Dalam Pasal 1 ayat 12 dan 13 Undang-Undang RI No.28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutannya dilakukan di Kantor Samsat. Kantor Samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu : Badan

Pendapatan Daerah/Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. Asuransi Jasa Raharja.

Tercatat pada Kantor Samsat Bukittinggi Jumlah WP yang Membayar PKB Melalui *e-SAMSAT*, Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB Tahun 2016-2019 sebagai berikut :

Tabel 1. Data Jumlah Kendaraan Bermotor, Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB Tahun 2016-2019, WP yang Membayar PKB Melalui *e-SAMSAT* pada Kantor Samsat Bukittinggi

No	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Target Penerimaan PKB dan BBNKB	Realisasi penerimaan PKB dan BBNKB	Yang Membayar PKB Melalui <i>e-SAMSAT</i>
1.	2016	80.950	83.838	86.805	-
2.	2017	84.052	83.539	86.966	-
3.	2018	86.298	88.628	88.595	-
4.	2019	91.058	90.166	93.352	45.500

Sumber :Olahan Data Kantor Samsat Bukittinggi, 2020

Dari Tabel 1 diatas data jumlah kendaraan bermotor dalam Kantor Samsat Bukittinggi, jumlahnya meningkat setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya maka penerimaan daerah dari pajak kendaraan bermotor juga akan meningkat. Hal ini tentunya harus mendapat perhatian dari pemerintah mengingat bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan pajak asli daerah yang berpengaruh terhadap pembangunan di setiap daerah.

Oleh sebab itu, salah satu yang dibutuhkan dan yang paling penting untuk membiayai pembangunan setiap daerah tersebut adalah peran aktif masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga keperluan pembangunan bisa dibiayai.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa selama kurun waktu 4 tahun adanya peningkatan pada tahun 2019 realisasi nya melebihi target yang diharapkan. Hal ini terjadi tentunya didukung dengan pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan pegawai Samsat juga kesadaran wajib pajak sendiri untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dari realisasi Tabel di atas nanti dapat dilihat apakah penerapan *e-SAMSAT* ini berjalan dengan baik atau perlu ditinjau kembali.

Pada Tabel 1 diatas yang membayar PKB melalui *e-SAMSAT* sebanyak 45.500 dalam setahun penerapan di Kantor Samsat Bukittinggi. *e-SAMSAT* adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online PKB, SWDKLLJ dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan secara Nasional melalui aplikasi layanan mobile. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan dapat diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Complainment Center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Hal yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga mengadopsi kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).

Diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) tersebut sebagai bentuk inovasi teknologi yang dilakukan Direktorat Jenderal pajak untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan DJP, Dinas Pendapatan Daerah sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mengelola pajak daerah melakukan inovasi teknologi dengan menciptakan berbagai macam sistem diantaranya penerapan online sistem yang dimulai pada awal tahun 2019 yaitu Samsat Online yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi *e-SAMSAT* yaitu Samsat Online Nasional (Salmonas) sudah bisa di download di ponsel wajib pajak, dan wajib pajak sekarang bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya sistem *e-SAMSAT* ini akan memudahkan si wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya, karena pembayarannya tidak harus datang ke Kantor Samsat yang berada di Gadut Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam. Masyarakat melunasi kewajibannya sebagai wajib pajak dan Kantor Samsat akan membantu memudahkan urusan dalam pembayaran pajak kendaraan, tentu dengan syarat-syarat yang lengkap seperti nama di KTP dan STNK yang harus sama, sehingga tidak ada kendala saat melakukan proses pembayaran pajak kendaraan.

Wajib Pajak mengunduh aplikasi Salmonas di playstore (android) atau app store (IOS). Setelah aplikasi terunduh dan terpasang di handphone WP, maka berikutnya WP mendaftarkan diri pada aplikasi tersebut. Setelah berhasil melakukan pendaftaran di aplikasi PKB maka WP menemukan menu untuk melakukan cek pajak kendaraan dan informasi kendaraan bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB.

Pembaharuan sistem ini harus dibarengi dengan sosialisasi yang dilakukan. Sejauh ini penyampaian informasi melalui website Badan Pajak dan Retribusi Daerah mengenai media cetak diharapkan penyampaian informasinya bisa menjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah Bukittinggi. Di era globalisasi sekarang wajib pajak membutuhkan proses penyampaian informasi. Wajib pajak membutuhkan proses penyampaian informasi yang baik, cepat dan murah untuk selanjutnya mereka terapkan.

Proses sosialisasi sangat diperlukan, dengan adanya sosialisasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari wajib pajak. Untuk itu juga pelaksanaan administrasi perpajakan modern ini juga harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kantor Samsat sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut dan harus memfasilitasi wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan juga penyampaian informasi mengenai proses pembayaran dan besaran persentase kenaikan dan penurunan pajak kendaraan bermotor agar tingkat kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan setelah adanya *e-SAMSAT* ini.

Berdasarkan data di atas, peneliti ingin melihat penerapan sistem administrasi perpajakan berbasis *e-SAMSAT* yaitu ingin mengetahui perkembangan penerapan *e-SAMSAT* ini, apakah sudah maksimal atau perlu ditinjau kembali, karena inovasi ini sejalan dengan reformasi administrasi perpajakan di era digitalisasi.

Peneliti mewawancarai 2 orang wajib pajak yaitu 1 wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui *e-SAMSAT* dan 1 wajib pajak yang

melakukan pembayaran PKB langsung mendatangi Kantor Samsat. Menurut Annisya sebagai salah satu wajib pajak pengguna *e-SAMSAT* di Samsat Bukittinggi, administrasi yang dilakukan sebelum *e-SAMSAT* ialah pembayaran secara manual yang sampai sekarang pun masih tetap berlangsung, “kelebihan dari *e-SAMSAT* ini pembayaran pajak tidak perlu mendaftar, karena bisa langsung membayar lewat bank atau ATM dengan syarat nama di Surat Tanda Nomor Kendaraan dan ATM sama. Bukti pembayaran tersebut bisa langsung dibawa ke Samsat dan langsung ditukarkan di *countere-SAMSAT* yang telah disediakan jadi tidak perlu mengantri seperti pembayaran manual atau sebelum *e-SAMSAT*, bisa melakukan pembayaran PKB ketika sedang diperjalanan misalnya”. Pembayaran *e-SAMSAT* ini hanya berlaku untuk perorangan tidak untuk badan dan juga tidak berlaku untuk kendaraan yang sudah mengalami keterlambatan pembayaran atas penunggakan.

Sedangkan menurut Habib, wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB langsung mendatangi Kantor Samsat berkomentar alasannya belum menggunakan *e-SAMSAT* yaitu keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kurangnya sosialisasi dari pemerintah daerah, kendala dalam kecocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan. “Jika ingin efektif program *e-SAMSAT* ini sebaiknya dikiatkan lagi sosialisasinya ke masyarakat sehingga digitalisasi ini dapat merata dinikmati wajib pajak kendaraan bermotor dan peluang untuk penerimaan PKB Kota Bukittinggi, sambungnya”.

Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk membahas *e-SAMSAT* ini apakah penerapannya sudah maksimal atau perlu ditinjau kembali, maka peneliti

bermaksud untuk menyusun tugas akhir yang berjudul: “**Tinjauan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berbasis *e-SAMSAT* di Bukittinggi.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitiakan merumuskan permasalahan yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah “Bagaimana perkembangan setelah diterapkannya *e-SAMSAT* melalui pendapatan Kantor Samsat Bukittinggi?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan setelah diterapkannya *e-SAMSAT* melalui pendapatan Kantor Samsat Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian yang telah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tinjauan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-SAMSAT* di Kantor Samsat Bukittinggi serta menjadi pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Kantor Samsat Bukittinggi, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meninjau kembali perapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-SAMSAT* di Bukittinggi.

3. Bagi Pembaca

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat, serta untuk menambah pengetahuan para pembaca mengenai tujuan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-SAMSAT* di Bukittinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis data dan pembahasan pada Bab 4, maka diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui *e-SAMSAT* setiap per 3 bulan dalam tahun 2019 melalui pendapatan Samsat Bukittinggi yaitu bulan Januari-Maret memperoleh 0,88%, bulan April-Juni memperoleh 0,87%, bulan Juli-September memperoleh 0,93%, bulan Oktober-Desember memperoleh 0,91% dengan rasio rata-rata yaitu 0,90%.
2. Setelah diterapkannya *e-SAMSAT* hasilnya adalah penerimaan *e-SAMSAT* pada pendapatan Samsat Bukittinggi, masih rendah dan belum mencapai 100% seperti yang diharapkan. Salah satu penyebabnya yaitu sebagian wajib pajak kendaraan bermotor masih melakukan pembayaran secara manual. Beberapa penyebab mereka belum menggunakan *e-SAMSAT* ini untuk melaporkan pembayar pajak tahunan kendaraan bermotor mereka adalah karena mereka masih minim pengetahuan tentang penggunaan *e-SAMSAT* ini dan kurangnya sosialisasi dari Kantor Samsat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini diajukan beberapa saran untuk dipertimbangkan:

1. Kantor Samsat perlu meningkatkan sosialisasi mengenai *e-SAMSAT* ini kepada masyarakat baik secara langsung, melalui brosur-brosur, melalui spanduk maupun melalui media sosial.
2. Memberikan penyuluhan kepada wajib pajak tentang kelebihan melaporkan pajak melalui *e-SAMSAT* ini karena lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan datang langsung ke Kantor Samsat.
3. Kantor Samsat lebih giat lagi menjalankan strategi-strategi yang sudah diterapkan mengenai *e-SAMSAT* tersebut.
4. Kantor Samsat terus meningkatkan kualitas pelayanan, memfasilitasi penyampaian informasi terkait dengan *e-SAMSAT* serta infrastruktur pendukung agar program ini dapat berjalan secara efektif sesuai dengan yang diharapkan.
5. Kantor Samsat memberikan kepastian kebijakan agar program *e-SAMSAT* ini dapat sepenuhnya dimanfaatkan oleh para wajib pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Kantor Samsat Kota Bukittinggi. *Panduan Penggunaan Aplikasi Samsat Online Nasional*.
- Kantor Samsat Kota Bukittinggi. *Rekapitulasi Penerimaan PKB dan BBNKB Pada Kantor UPT-P3 Di Kota Bukittinggi Tahun 2016-2019*.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Marihot, P. 2005. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Cetakan Pertama. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori Dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1)*. Jakarta : Salemba 4.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor.