

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT
TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA UTARA
(STUDI KASUS UPTD PEPENDA MEDAN UTARA)**

SKRIPSI



OLEH

HARDY SAHPUTRA NASUTION

178510056

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/2/25

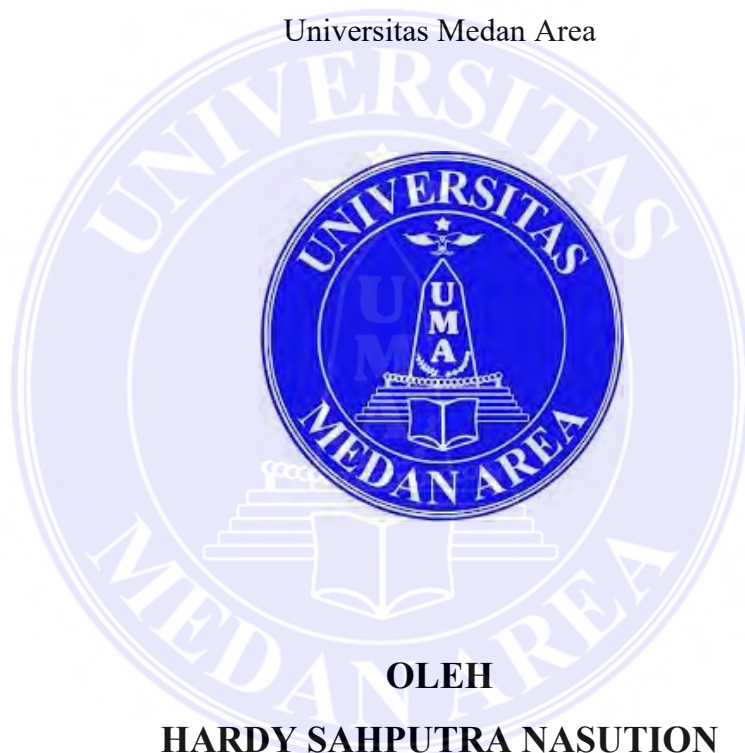
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)18/2/25

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT
TERHADAP PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA UTARA
(STUDI KASUS UPTD PEPENDA MEDAN UTARA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
di Fakultas Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



**OLEH
HARDY SAHPUTRA NASUTION**

178510056

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat
Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera
Utara. (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)

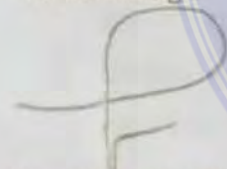
Nama Mahasiswa : Hardy Syahputra Nasution

NPM : 17.851.0056

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Adam, MAP

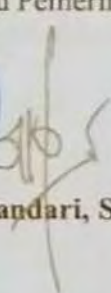
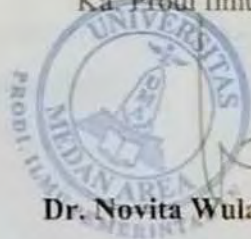
Pembimbing II



Evy Kurniaty, S.Sos, M.IP

Mengetahui:

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.S

Tanggal Lulus: 30 Agustus 2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Hardy Syahputra Nasution
NPM : 17.851.0056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara. (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian skripsi ini serta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir satu (1) dan dua (2) tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Demikian pemyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Medan Agustus 2024

MEJERAI
TEMPEL
4 26AMX040935335

HARDY SYAHPUTRA NASUTION
17.851.0056

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hardy Syahputra Nasution

NPM : 17.851.0056

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

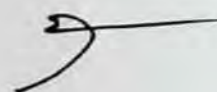
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat terhadap upaya peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara (Study Kasus UPTD Penda Medan Utara)"** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : Agustus 2024

Yang menyatakan



(**HARDY SYAHPUTRA NASUTION**)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan Pada tanggal 10 Agustus 1982 dari ayah Alm Saparuddin Nst dan ibu Halimah Penulis merupakan putra ke 2 (dua) dari 6 (enam) bersaudara.

Tahun 2002 Penulis lulus dari SMK Dwi Warna Medan dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara



(HARDY SYAHPUTRA NASUTION)



**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT DALAM UPAYA
PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA UTARA
(Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)**

Oleh:

**HARDY SAHPUTRA NASUTION
178510056**

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara beserta hambatanya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Efektivitas E-Samsat Sumut Bermartabat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara dikategorikan Cukup Efektif, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada bagian proses produksi, output, outcome dan produktivitas yang belum sesuai harapan masyarakat. Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor karena masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional (hanya membawa KTP dan STNK/BPKB asli) dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki banyak sisi kelemahan seperti tetap harus datang ke kantor untuk melakukan pengesahan STNK dan cetak SKPD, dan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat terkadang error dalam melakukan penginputan data pemilik kendaraan. (2) Hambatan efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara terdiri dari minimnya sumber daya manusia di bidang IT dan belum efektifnya koordinasi antara stakeholder.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pajak, E-Samsat Sumut Bermartabat dan Pajak Kendaraan Bermotor

**EFFECTIVENESS OF E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT SERVICE IN
NORTH SUMATRA PROVINCE FOR ENHANCING MOTOR VEHICLE
TAX REVENUE COLLECTION
(Case Study of UPTD Penda Medan Utara)**

By:

**HARDY SAHPUTRA NASUTION
178510056**

ABSTRACT

This study aims to investigate the effectiveness of the E-SAMSAT Sumut Bermartabat service in facilitating motor vehicle tax payments at the Regional Technical Implementation Unit for Revenue Management in North Medan, North Sumatra Provincial Bapenda, along with its obstacles. The research employs a quantitative method with descriptive percentage analysis. The research findings indicate that: (1) The effectiveness of E-SAMSAT Sumut Bermartabat service in facilitating motor vehicle tax payments at the Regional Technical Implementation Unit for Revenue Management in North Medan, North Sumatra Provincial Bapenda is categorized as Moderately Effective. This implies that some indicators are not fully maximized due to various shortcomings, particularly in the areas of production processes, outputs, outcomes, and productivity, which do not meet the expectations of the public. The E-SAMSAT Sumut Bermartabat application is deemed ineffective in enhancing motor vehicle tax payment services because users express a preference for conventional methods (presenting only KTP and STNK/BPKB) due to several drawbacks of the application, such as the necessity to still visit the office for document validation and printing, as well as occasional errors in data input. (2) The obstacles to the effectiveness of E-SAMSAT Sumut Bermartabat service in facilitating motor vehicle tax payments at the Regional Technical Implementation Unit for Revenue Management in North Medan, North Sumatra Provincial Bapenda consist of the lack of human resources in the IT field and ineffective coordination among stakeholders.

Keywords: Effectiveness, Tax Service, E-SAMSAT Sumut Bermartabat and Motor Vehicle Tax

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah **“Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara (Study Kasus UPTD Penda Medan Utara)”**. Pada kesempatan ini penulis meyapaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim;
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik beserta jajarannya.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.S selaku ketua Program Studi Ilmu Ilmu Pemerintahan, dan seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Bapak Dr. Adam, S.E., M.AP dan Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos. ,M.I.P selaku pembimbing dalam menyelesaikan skripsi
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mensupport untuk menyelesaikan studi.
7. Semua pihak yang telah membantu selama penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna,oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis sendiri khususnya.

Medan, Agustus 2024
Penulis

HARDY SYAHPUTRA NASUTION

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.4.3 Manfaat Akademis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Efektivitas	7
2.2 Pelayanan Publik	9
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).....	14
2.5 E-Samsat Sumut Bermartabat.....	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.7 Kerangka Pikir	19
2.8 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Model Penelitian.....	21
3.3 Operasional Variabel.....	22
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.4.2 Waktu Penelitian.....	23
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel Penelitian.....	23
3.6 Tehnik dan Alat Pengumpulan Data	25
3.6.1 Tehnik Pengumpulan Data.....	25
3.6.2 Alat Pengumpulan Data	26
3.7 Tehnik Analisis Data	27
3.8 Rancangan Uji Hipotesis	30

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Hasil Penelitian	30
4.1.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	30
4.1.2	Visi dan Misi.....	33
4.1.3	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara	33
4.1.4	Gambaran Umum UPTD Penda Medan Utara Badan Pendapatan Daerah Provsu	34
4.2	Hasil Penelitian	36
4.2.1	Deskripsi Data.....	36
4.2.2	Hasil Uji Statistik.....	38
4.2.3	Pengajuan Persyaratan Analisis	39
4.2.4	Uju Reliabilitas	40
4.2.5	Pengujian Hipotesis	42
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.3.1	Efektifitas Layanan E-Samsat Bermartabat dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)	43
	1. Input	43
	2. Proses Produksi	49
	3. Output.....	53
	4. Outcome	56
	5. Produktivitas	59
	6. Rekapitulasi Efektifitas Layanan E-Samsat Terhadap peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara	62
4.3.2	Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas Layanan E-Samsat Terhadap peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara.....	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	64
	DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir	18
Gambar 3.1	Model Analisis Penelitian.....	20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bapenda Provsu	33
Gambar 4.2	Dokumentasi terhadap Input Pelayanan E-Samsat Sumut Bermartabat	45
Gambar 4.3	Mekanisme Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat	50
Gambar 4.4	Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat	52
Gambar 4.5	Dokumentasi Realisasi Penerimaan PKB Secara Konvensional 2021 s/d 2023	54
Gambar 4.6	Dokumentasi Realisasi Penerimaan PKB Secara Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat 2021 s/d 2023	55
Gambar 4.7	Review Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Sumatera Utara.....	4
Tabel 1.2	Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasional Variabel	21
Tabel 3.2	Waktu Penyelesaian Skripsi	22
Tabel 3.3	Populasi dan Sampel.....	23
Tabel 4.1	Distribusi dan Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden	37
Tabel 4.3	Distribusi Pendidikan Responden.....	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X dan Y	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Efektivitas (X).....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Peningkatan (Y)	40
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Efektivitas (X).....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Peningkatan Penerimaan Pajak (Y) ..	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Koefisien Determinasi Variabel (X)	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Analisis Berganda dan Uji Parsial(t) X.....	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Simultan (f) X	42
Tabel 4.12	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Input	44
Tabel 4.13	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Proses Produksi	49
Tabel 4.14	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Output.....	53
Tabel 4.15	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Outcome	56
Tabel 4.16	Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas	59
Tabel 4.17	Rekapitulasi Efektifitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat terhadap upaya peningkatan PKB.....	62

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Fenomena globalisasi menjanjikan sebuah lingkungan dan suasana kehidupan bermasyarakat yang jauh lebih baik, namun di sisi lain, terdapat pula potensi terjadinya chaos jika perubahan ini tidak dikelola dan dijalani secara baik. Indonesia merupakan negara berbentuk Republik dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik. (R.E Indrajit. 2006)

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh masyarakat yang membutuhkan. (R.E Indrajit. 2006)

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat

memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai.

Negara berkembang telah mengimplementasikan e-Government dengan strategi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik, kondisi sosial politik serta geografis masing-masing. Berdasarkan hasil survey yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2018 perkembangan e-Government di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan Negara-negara lainnya. Indonesia berada diperingkatke-107 diantara Negara-negara di Dunia dalam laporan survey verdasarkan E-Government Development Index, disingkat EGDI. EGDI adalah Indikator komposit yang mengukur kemajuan dan kapasitas administrasi pemerintahan untuk menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Penerapan e-government paling baik jika dilakukan dalam bidang- bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat seperti pembiayaan pengadaan fasilitas publik untuk pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte bus dan infrastruktur lainnya.

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandeengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Sumatera Utara membuat terobosan inovasi E-Samsat Sumut.

Terobosan E-Samsat Sumut Bermartabat merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara atas kerja sama yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Polda Sumatera Utara dan Jasaraharja Cabang Sumatera Utara serta PT. Bank Sumut berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Sumatera Utara berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan E-Samsat Sumut Bermartabat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Provinsi Sumatera Utara. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNPB Pengesahan STNK. Layanan E-Samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah di akses oleh masyarakat. Dengan diberlakukannya layanan E-Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah(PAD).

Tabel 1.1 Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) PerTahun Bapenda Provinsi Sumatera Utara

NO	Tahun Anggaran	Target	Realisasi	%
1	2021	2.292.103.398.694	2.267.829.747.758	98,94
2	2022	2.415.028.778.998	2.534.485.034.178	104,95
3	2023	2.764.794.038.378	2.480.220.169.070	89,71

Sumber: BAPENDA PROVINSI SUMATERA UTARA

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Sumatera Utara.

Tabel 1.2 Laporan Penerimaan PKB Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Sumut Bermartabat

No	Tahun	Penerimaan	
		Unit	Pokok PKB
1	2021	3,420	4.297.294.436
2	2022	39,866	62.300.040.576
3	2023	68,574	103.381.192.985

Sumber: BAPENDA PROVINSI SUMATERA UTARA

Dengan tabel diatas dapat kita lihat bahwa Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat di Provinsi Sumatera Utara tergolong masih sangat rendah yaitu hanya sejumlah 68,574 Unit untuk tahun 2023 hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman akan proses pembayaran pajak melalui inovasiaplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat itu sendiri, Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistemerror, serta mengharuskan wajib pajak membawa bukti pembayaran ke Kantor Samsat terdekat untuk melakukan pencetakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional dari pada menggunakan aplikasi e- Samsat Sumut .

Sehingga berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul: **“Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat terhadap peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bapenda Provinsi Sumatera Utara
2. Faktor-faktor apakah yang dihadapi layanan E-Samsat Sumut Bermartabat terhadap peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bapenda Provinsi Sumatera Utara

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan apakah efektivitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan masalah yang dihadapi layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah pengetahuan khususnya tentang efektivitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Bapenda Provinsi Sumatera Utara.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat memberikan pengalaman kepada penulis untuk menerapkan dan memperluas pentingnya kebijakan, layanan dan sosialisasi guna

memberikan wawasan yang baik, memperluas penerapan teori maupun praktik di lapangan terkait layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.4.3 Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Bapenda Provinsi Sumatera Utara.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektifitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (Atik Septi winarsih dan Ratminto, 2005:174).

Menurut Dun Can efektifitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Ada beberapa ketepatan untuk mencapai keefektifitasan yaitu:

- a. Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian ditentukan dan sasaran merupakan target konkrit.
- b. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- c. Adaptasi, yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya.

Menurut Sedarmayanti (2009:59) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti

(2009:60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran yaitu sebagai berikut:

- a. Input
- b. Proses produksi
- c. Output
- d. Outcome
- e. Produktivitas

Menurut Mahmudi (2010,13-166) efektivitas adalah sejauh mana unit yang dikeluarkan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dan juga merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92).

Menurut Gibson (2001:120) Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Menurut gusti (2008:23-24) efektivitas merupakan hubungan antara outcome dan output. Dapat juga dikatakan bahwa pengertian efektivitas mengacu pada hubungan antara output dan dengan tujuan yang ditetapkan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang ditetapkan.

Menurut revianto (1985) efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu

organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintahan organisasi).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Roth (2001;06) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Kemudian Soetopo (2012;165) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah memuaskan masyarakat. Menujurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip dasar yang harus dipegang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah:

a. Kesederhanaan

- b. Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- c. Kejelasan
 - 1) Pernyataan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- d. Kepastian waktu
- e. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditemukan.
- f. Akurasi
- g. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- h. Keamanan
- i. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- j. Tanggung jawab
- k. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- l. Kelengkapan sarana dan prasarana
- m. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- n. Kemudahan akses
- o. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- p. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- q. Pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- r. Kenyamanan
- s. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Rochmat Soemitro (2017:1) menyatakan berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen prestie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (*publieke vigeven*).

Menurut Soeparman Soemahamidjaja (2010:15) pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan dalam pasal satu Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tentang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kemudian Ray M. Sommerfeld, Hershel M. Anderson, dan Horace R. Brock (2006:22) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak daerah disini dipungut oleh daerah berdasarkan

peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Davey (2010:68) ada beberapa kriteria umum pajak daerah yaitu:

- a. Kecukupan dan elastisitas
Kenyataan pertama dan yang paling jelas untuk suatu sumber pendapatan adalah dimana sumber tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Elastisitas merupakan kualitas suatu sumber pajak yang penting, elastisitas dengan mudah dapat diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa tahun dengan perubahan-perubahan dalam indeks harga, penduduk atau produk nasional bruto (GNP).
- b. Keadilan
Keadilan dalam perpajakan mempunyai tiga dimensi. Pertama, keadilan secara vertical yaitu hubungan dalam pembebanan pajak atas tingkat pendapatan yang berbeda-beda. Kedua adalah keadilan horizontal, yaitu hubungan pembebanan pajak dengan sumber pendapatan. Dimensi ketiga yaitu keadilan secara geografis, pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah
- c. Kemampuan Administratif
Sumber pendapatan berbeda-beda dalam jumlahnya, sangat memerlukan integritas dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam administrasinya.
- d. Kesepakatan Politis
Pada semua pajak terlihat kemauan politik, peranannya tergantung pada frekuensi dari keputusan yang bersifat sensitif harus diambil. Kepekaan politis merupakan hambatan atas potensi suatu pajak. Meskipun demikian hal itu berguna untuk pertanggung jawabannya.

Secara umum, ada 3 sistem dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, *withholding system*

(Pandiangan,2014). Masing-masing pengertiannya adalah sebagai berikut:

- a. *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
- b. *Self assesment system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak
- c. *Witholding system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

Berdasarkan pada perubahan Undang-undang yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah yakni dari undang-undang nomor 34 tahun 2000 menjadi undang-undang nomor 28 tahun 2009. Jenis-jenis pajak dibagi menjadi dua bagian yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak provinsi menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis yakni: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Sedangkan jenis-jenis pajak kabupaten/kota ditetapkan sebanyak 11(sebelas), yaitu: Pajak Hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pengaturan pajak mengenai pajak kendaraan bermotor diatur dalam bagian kedua dimulai dari pasal 3-8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor berada berdasarkan gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang

dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud adalah:

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan di dalam peraturan daerah

Bisa dikatakan pajak kendaraan bermotor ini adalah iuran wajib yang dipungut atas kepemilikan kendaraan beroda baik roda dua sampai lebih yang penerimaannya diatur oleh pemerintah daerah setempat. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pada Pasal 4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, sedangkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini Wajib Pajak Badan, Kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

Masa pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa 12 (dua belas) bulan berturut-turut dihitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka dan untuk pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (force majeure) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan. Dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar porsi masa yang belum dilalui.

2.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Medan merupakan salah satu instansi Pemerintah Sumatera Utara yang bertugas

memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat maupun online. Pembentukan SAMSAT Kota Medan dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT Kota Medan merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di SAMSAT Kota Medan meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Wibawa (2005:178) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan,

murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh SAMSAT Kota Medan adalah pelayananterkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sendiri meliputi pajak atas kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan bea balik nama kendaraan bermotor.

2.5 E-Samsat Sumut

E-Samsat Sumut Bermartabat adalah layanan jaringan elektronik yang dilaksanakan Tim Pembina Samsat berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah yang bersangkutan. Setiap proses pendaftaran yang telah selesai akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk pembayaran melalui layanan E-Channel perbankan yang telah bekerja sama dalam pelayanan pembayaran, adapun perbankan yang bekerja sama meliputi Bank Daerah (Bank Sumatera Utara).

Bagi wajib pajak yang sudah mendapatkan kode bayar dari aplikasi dapat langsung melakukan pembayaran melalui Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, Ovo, Gopay, Blibli.com dengan memasukkan kode bayar.

Kode bayar berlaku selama maksimal 2 jam, apabila belum melakukan pembayaran kode bayar tidak berlaku lagi. Apabila pemohon tetap akan melakukan pembayaran diharuskan melakukan pendaftaran ulang. Tanda bukti bayar berlaku selama maksimal 1 (satu) bulan harus ditukar di

dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, apabila melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan tetap bisa ditukar dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, tetapi tanda bukti bayar yang melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan tidak memiliki legitimasi operasional Ranmor di jalan.

Mekanisme dan Prosedur Pelayanan E-Samsat Sumut Bermartabat

- a. Wajib Pajak mendownload aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat di *Google Playstore*
- b. Wajib Pajak melakukan pendaftaran dengan input Plat Nomor, Input NIK, Input Nomor Handphone/email, input nomor rangka dan nomor mesin kendaraan lalu klik Tombol Lanjutkan hingga Muncul Kode Bayar.
- c. Wajib Pajak melakukan Pembayaran Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, Ovo, Gopay, Blibli.com setelah mendapatkan kode bayar.
- d. Setelah pembayaran maka Wajib Pajak mendapatkan Bukti bayar berupa e-SKPD yang dikirimkan melalui email dan selanjutnya dibawa ke kantor Samsat terdekat untuk pengesahan STNK.

Keunggulan E-Samsat Sumut:

- a. Meningkatkan penerimaan Pajak Daerah.
- b. Pembayaran secara Realtime dibukukan ke rekening Kas Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- c. Wajib Pajak dapat melakukan Pengecekan nominal besaran Pajak Kendaraan melalui aplikasi E-Samsat Sumut.
- d. Pengesahan STNK dan penetapan TBKP/SKPD dapat dilakukan diseluruh Kantor Samsat Provinsi Sumatera Utara.

2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang menginspirasi penelitian ini adalah.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

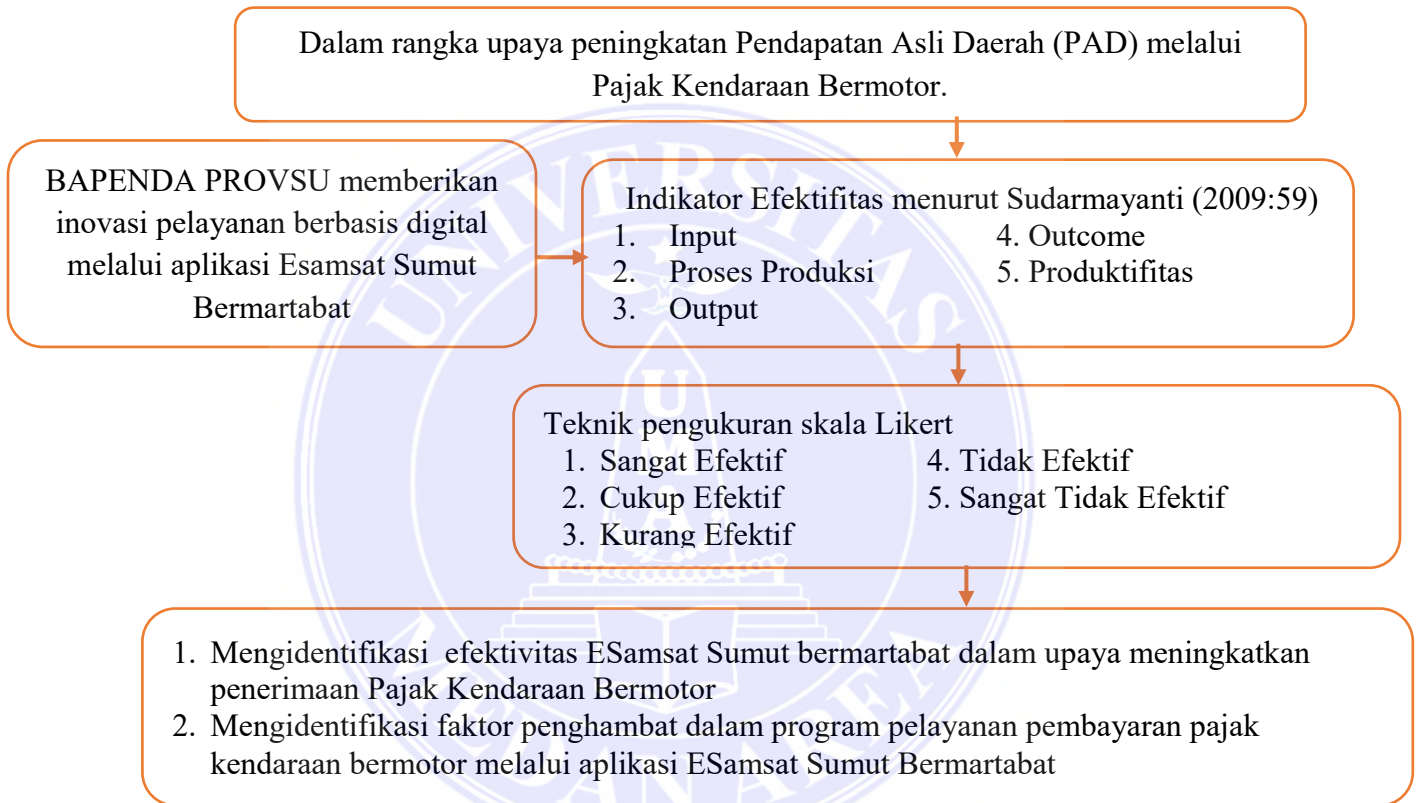
Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Abdul Rahman Harahap (2016)	Efektivitas Pemanfaatan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara	Pemanfaatan layanan M-PLK di Kabupaten Langkat cukup efektif disebabkan adanya koordinasi yang baik antara Bagian Pengolahan Data Elektronik dan sandi telekomunikasi (PDE dan Santel) Setdakab. Langkat sebagai pengelola, Operator/supir dan perangkat pemerintahan di kecamatan (Camat, KUART Pendidikan kecamatan dan pihak sekolah) dengan PT. Web dan Lintas Arta sebagai Vendor MPLIK di Kabupaten Langkat	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian serta penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif
Gizela Hendra (2017)	Merliani Ristanti Efektivitas Penggunaan <i>E-Samsat</i> sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya	Penggunaan <i>E-Samsat</i> sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, sedangkan untuk waktu penyelesaian dan produk pelayanan dirasakan cukup efektif.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif
Rere Karlina Wigati (2016)	Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui <i>E-Samsat</i> di DKI Jakarta ditinjau dari aspek kemudahan administrasi	Hasil dari penelitian ini dari asas certainty, pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> dapat dikatakan belum memenuhi kepastian dikarenakan belum ada peraturan secara rinci yang khusus mengatur mengenai pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> , dari asas <i>convenience of payment</i> , pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> dapat dikatakan memenuhi asas ini dari sisi kenyamanan membayar, dari asas efficiency, pembayaran PKB melalui <i>E Samsat</i> dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak, dari asas simplicity, pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> belum begitu mudah karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi dilapangan.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif post-positivis dengan wawancara mendalam

Sumber : Data Olahan, 2024

2.7 Kerangka Pikir

Dengan memudahkan penulis memberikan pemahaman kepada pembacadalam melihat pelaksanaan penelitian penulis maka perlu adanya kerangka pemikiran yang bertujuan untuk menggambarkan langsung tentang berkaitan antara variabel dengan indikator yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Efektifitas layanan E-Samsat Sumut Bermartabat dalam Upaya Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor



2.8 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan tersebut di atas, maka dapatlah dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh signifikan dan positif efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara. Dimana semakin efektif Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat, maka

semakin meningkat penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara.

2. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara.



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

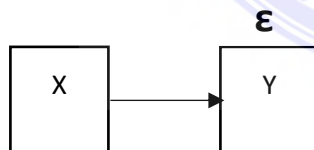
Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatori yaitu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya di lapangan berdasarkan fakta dan data-data yang ada yang telah diverifikasi dan diuji kebenarannya melalui serangkaian pengujian statistika. Untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul, penulis menggunakan penelitian asosiatif yaitu penelitian yang mencari hubungan satu variabel dengan variabel lainnya.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dimana peneliti mengamati secara langsung obyek yang diteliti pada populasi besar maupun kecil, dengan data yang berasal dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Data tersebut merupakan data kuantitatif yang dikumulatikan dengan menggunakan metode statistik.

3.2 Model Penelitian

Model penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana yang digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1: Model Analisis Penelitian



Keterangan :

X = Efektivitas

Y = Pendapatan Pajak

ϵ (Epselon) = Faktor-faktor di luar X (yang tidak diteliti) dan berpengaruh terhadap Y

$$\hat{Y} = a + bX + \epsilon$$

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan kegiatan menjelaskan pengertian setiap variabel penelitian menjadi satuan yang lebih sederhana yaitu dimensi dan indikator serta menetapkan skala pengukuran yang akan digunakan. Tujuan dari operasional variabel adalah untuk memudahkan peneliti dalam pengukuran dan pengumpulan data dari variabel yang diperlukan

Tabel 3.1 : Operasional Variabel Efektivitas E-Samsat Layanan Sumut Bermartabat Terhadap Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara (Studi kasus UPTD Penda Medan Utara)

Konsep	Variabel x	Varibel y	indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama (Sedarmayanti,2009)	Efektivitas	Peningkatan Penerimaan Pajak	1. Input 2. Proses Produksi 3. Output 4. Outcome 5. Produktivitas	Likert Likert Likert Likert Likert

Sumber : Data Olahan, 2024

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Adapun lokasi objek penelitian adalah di jalan Jl. Putri Hijau No.14 Kesawan, Kecamatan Medan Barat Kota Medan Sumatera Utara. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena peneliti menemukan permasalahan yang menarik. Kasus UPTD Penda Medan Utara).

3.4.2 Waktu Penelian

Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan, proses penelitian dimulai dengan proses pengkajian literatur, penyusunan proposal, penyusunan instrumen hingga penyerahan final skripsi, seperti tabel berikut

Tabel 3.2 : Waktu Penyelesaian Skripsi

NO	URAIAN KEGIATAN	2023 -2024											
		11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Pengumpulan data	■											
2	Pengimputan data dan penyusunan Proposal	■	■										
3	Bimbingan		■										
4	Pendaftaran Seminar Proposal		■										
5	Seminar Proposal	■	■	■									
6	Revisi Proposal dan Persiapan pedoman riset		■	■									
7	Permohonan surat riset			■	■								
8	Penelitian			■	■	■							
9	Pendaftaran Seminar Hasil				■	■	■	■					
10	Seminar Hasil								■	■	■		
11	Pendaftaran Sidang									■	■		
12	Sidang										■	■	
13	Penyerahan Skripsi										■	■	■

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018;80).

Populasi dalam penelitian ini adalah:

- Pegawai Bapenda Provinsi Sumatera Utara (427 orang)
- Pegawai UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provsu (63 orang)
- Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Medan (754.158 orang)

3.5.2 Sampel Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, sering kita jumpai populasi yang kita miliki staf homogen, tetapi hetegon, yaitu karakteristik populasi yang kita miliki bervariasi. Sampel penelitian ditarik dengan teknik sampel acak yang distratifikasikan secara proporsional (*stratified proportional random sampling*), yaitu pengambilan sampel secara acak didalam populasi yang sudah dikelompokkan (populasinya) berdasarkan strata kelompok dari populasi yang terdapat di UPTD Penda Medan Utara. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Dengan demikian masing-masing sampel dapat dihitung seperti di bawah ini :

1. Pegawai Bapenda Provsu : $\frac{427}{754.648} \times 100 = 0,05$
2. Pegawai UPTD Penda Medan Utara: $\frac{63}{754.648} \times 100 = 0,01$
3. Masyarakat Wajib Pajak : $\frac{754.158}{754.648} \times 100 = 99,94$

Total Jumlah : $0,05 + 0,01 + 99,94 = 100$

Daftar perinciannya dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 3.3 : Populasi dan Sampel

No	Uraian	Populasi	Sampel	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Pegawai BAPENDA PROVSU	427	1	100%
2	Pegawai UPTD PEPENDA Medan Utara BAPENDA PROVSU	63	1	100%
3	Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	754.158	98	100%
Jumlah		754.648	100	100%

3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya untuk memperoleh data serta keterangan-keterangan yang diperlukan, dipergunakan beberapa teknik pengumpulan data. hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui cara-cara atau teknik-teknik yang dilakukan dalam upaya untuk memperoleh data. Adapun teknik-teknik yang ditempuh, meliputi :

a. Observasi

Selain wawancara, observasi juga merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Bungin (2007 : 115-117) mengemukakan beberapa bentuk observasi, yaitu: 1). Observasi peranserta, 2). observasi tidak terstruktur, dan 3). observasi kelompok. Berikut penjelasannya:

- 1) Observasi peranserta adalah (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- 2) Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- 3) Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.

b. Dokumen

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

c. Angket / Kuesioner

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh seorang yang melakukan suatu penelitian guna mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu minimum skor 1 dan maksimum skor 4, dikarenakan akan diketahui secara pasti jawaban responden, apakah cenderung kepada jawaban yang setuju maupun yang tidak setuju. Sehingga hasil jawaban responden diharapkan lebih relevan, Sugiyono (2014:58).

3.6.2 Alat Pengumpulan Data

Pengukuran indikator variabel penelitian ini menggunakan Skala Likert, yaitu dengan menyusun pertanyaan atau pernyataan yang masing-masing item diberi range skor dalam Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan

sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2007 : 86). Skala Likert menggunakan lima tingkatan jawaban sebagai berikut:

Sangat tidak setuju	diberi skor 1
Tidak setuju	diberi skor 2
Ragu	diberi skor 3
Setuju	diberi skor 4
Sangat setuju	diberi skor 5

3.7 Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dan alat ukur yang digunakan (kuesioner) (Sugiyono, 2004 : 109). Uji validitas ini dilakukan kepada pegawai Puskesmas Kabupaten Bogor sebagai responden diluar dari pada sampel. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi atau rhitung dari variabel penelitian dengan nilai rtabel. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan Software SPSS for Windows. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

a. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan (kuesioner) menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2004 : 110). Pertanyaan yang telah

dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r_{α} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.
 2. Jika r_{α} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.
2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang tidak bias dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Uji Normalitas Data

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai Asymp.Sig. (2-tailed) diatas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal (Situmorang, 2010 : 151).

b. Multikolinieritas (*multicollinearity*)

Artinya variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) melalui program SPSS. Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai Tolerance $>$ 1 atau nilai VIF $<$ 5, maka tidak terjadi multikolinieritas (Situmorang, 2010 : 153).

3. Analisis Regresi Linier

Analisis regresi merupakan prosedur dimana dengan melalui formulasi persamaan matematik, hendak diramalkan nilai variabel acak (*random continue*) berdasarkan nilai variabel kuantitatif lainnya yang diketahui. Dalam hal ini variabel bebas adalah komitmen pimpinan, fasilitas kesehatan, mutu sumberdaya manusia dan partisipasi masyarakat didalam mewujudkan variabel terikat kinerja pelayanan kesehatan, maka

digunakan persamaan regresi linear sederhana dan berganda dengan rumus berikut :

Persamaan regresi linear sederhana

$$\hat{y} = a + bX$$

Dimana :

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel X

\hat{Y} = Penerimaan Pajak

X = Efektivitas

4. Analisis Determinasi

Untuk menguji kesesuaian model regresi berganda digunakan Koefisien Determinasi (R^2) untuk menerangkan variabilitas dari variabel dependen dari model persamaan regresi yang digunakan, terutama dari variabel independen yang digunakan. Perhitungan tersebut dilakukan dengan alat bantu paket program SPSS for windows.

5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh komitmen pimpinan, fasilitas kesehatan, mutu SDM dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan:

a. Uji t hitung

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen. kriteria pengujiannya adalah:

$H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan adalah:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji F hitung

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujiannya adalah:

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 = 0$, artinya secara serentak tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$, artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.8 Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan hipotesis penelitian yang akan diuji dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut :

1. Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat besaran pengaruh efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara.

H_a : Terdapat besaran pengaruh efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat berpengaruh positif Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara, itu artinya aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat ini pada dasarnya tetap mendapatkan apresiasi sebagai wujud nyata inovasi pemerintah dalam mewujudkan *e-government* dan *good governance* demi memangkas birokrasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga dinilai dapat menjadi salah satu potensi besar dalam meningkatkan realisasi atas target Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Sumatera Utara.
2. Faktor-faktor Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap upaya meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD Penda Medan Utara antara lain sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada indikator proses produksi dan output yang belum sesuai harapan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang membayar pajak secara konvensional (hanya membawa KTP dan STNK asli).

5.2 Saran

Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan atas temuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Bapenda Provinsi Sumatera Utara disarankan lebih intensif dalam memberikansosialisasi terkait penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat serta menyediakan fasilitas laporan dan tutorial penggunaan aplikasi secara langsung

2. Bagi pegawai UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara diharapkan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, khususnya tentang prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun)
3. Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kesadaran taat pajak kendaraan bermotornya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta
- Darwan. 2010. *Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta* : Mitra Wacana Media
- Devano, Soni dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group
- Emzi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Gibson JL JM Inpacevich dan JH Donelly. *Organisasi terjemahan Agus Dharma*, Jakarta : Erlangga
- Hidayat, Nurdin, Dedi Purwana ES, 2017. *Perpajakan: Teori & Praktik*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Indrajit. Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Istianto Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Napitupulu, Paimin, 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung P.T. Alumni
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Putra, T.M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Rahayu, Amy Y.S., Juwono, Vishnu., dan Rahmayanti, Krisna Puji. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government; sebuah teori dan konsep*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refika Aditama

- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang.P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2016.) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Syafrie. Kencana Inu. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Tampubolon, Manahan P, 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Tangkilisan, Hessel, Nogi, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi; Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta: CAPS.

Undang-Undang:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan retribusi daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Lampiran I . PEDOMAN OBSERVASI

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT SUMUT BERMARTABAT
TERHADAP UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPTD PEPENDA
MEDAN UTARA**

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi
2. Fasilitas, sarana dan prasarana
3. Pelaksanaan kegiatan / program
4. Respon/ Sikap
5. Media

Instansi	:	UPTD PEPENDA MEDAN UTARA
Fokus	:	LAYANAN E-SAMSAT
Lokasi	:	Kantor UPTD PEPENDA MEDAN UTARA Jl. Putri Hijau No.14 Kesawan, Kecamatan Medan Barat Kota Medan Sumatera Utara
Tanggal	:	25 Januari s/d 02 Maret 2024

No	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti / Indikator
1	Struktur Organisasi	√		- Tersedia di ruang Rapat Kantor UPTD Penda Medan Utara
2	Sarana dan Prasarana	√		- Tersedia ruang tunggu (pengantrian) yang nyaman - Tersedia tempat parkir pelayanan publik yang luas - Tersedia brosur/leaflet mengenai alur proses pembayaran pajak kendaraan bermotor - Tersedia taman bermain buat anak dan ruang ibu menyusui

3	Fiture E-Samsat	√		<ul style="list-style-type: none"> - Dilengkapi dengan sistem pembayaran melalui Quick Response Indonesian Standar (QRIS) - Terdapat simulasi untuk melihat besaran pajak yang akan dibayarkan
4	Sikap Petugas Pelayanan	√		<ul style="list-style-type: none"> - menunjukkan sikap respect ketika mendengarkan keluhan Wajib Pajak - Memberikan informasi untuk memudahkan dan memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor. - mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat - selalu siap sedia (standby) membantu wajib pajak
5	Respon Masyarakat Wajib Pajak	√		<ul style="list-style-type: none"> - pelayanan pembayaran pajak sangat cepat khususnya dalam penetakan SKPD setelah dilakukan pembayaran dengan cara On line (e-samsat) - lamanya antrian dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor - petugas sangat ramah dalam pelayanannya
6	Laporan Kinerja	√		<ul style="list-style-type: none"> - Penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan diterima di loket kasir Bank Sumut dan distorkan pada KAS Daerah Provinsi Sumatera Utara - Evaluasi pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan dilakukan oleh Bapenda Provsu setiap belanya
7	Layanan Pengaduan	√		<ul style="list-style-type: none"> - tersedianya kotak saran tentang pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

Lampiran 2 . ANGKET / KUESIONER

**EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT SUMUT
BERMARTABAT TERHADAP UPAYA PENINGKATAN
PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPTD PEPENDA MEDAN UTARA**

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program Strata satu (S1)
Universitas Medan Area

Nama Mahasiswa : Hardy Syahputra Nasution
NPM : 17.851.0056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul
“Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Terhadap
Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di
UPTD Penda Medan Utara maka kepada responden yang terhormat, Bersama
ini saya mohon kesediannya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan.
Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian
ini. Atas bantuannya saya sampaikan terimakasih.

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah setiap pertanyaan ini sesuai dengan pendapat Anda.
2. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda. Adapun makna tanda tersebut sebagai berikut:
 - a. SE : Sangat Efektif (5)
 - b. E : Efektif (4)
 - c. KE : Kurang Efektif (3)
 - d. TE : Tidak Efektif (2)
 - e. STE: Sangat Tidak Efektif(1)

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
Usia : Tahun
Pendidikan : SD / SMP / SMA / DI-DIII / DIV-S1 / Pascasarjana
Pekerjaan : PNS / Pegawai Swasta / Wiraswasta / Pelajar-Mahasiswa
Status : Menikah / Belum Menikah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/2/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)18/2/25

C. PERNYATAAN PENELITIAN**VARIABEL EFEKTIVITAS (X)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SE	E	KE	TE	STE
Indikator Input						
1	Bagaimana menurut Anda kelengkapan informasi yang disediakan oleh layanan e-Samsat sebelum Anda mulai melakukan transaksi?					
2	Seberapa efektif keamanan informasi pribadi Anda sebelum dan selama penggunaan layanan e-Samsat?					
Indikator Proses Produksi						
3	Bagaimana menurut Anda langkah-langkah yang disediakan oleh layanan e-Samsat dalam memandu Anda melalui proses pembayaran pajak kendaraan?					
4	Bagaimana menurut Anda layanan e-Samsat dalam menangani kesalahan atau masalah teknis yang mungkin Anda hadapi selama proses pembayaran?					
Indikator Output						
5	Seberapa efektif bukti pembayaran yang dihasilkan oleh layanan e-Samsat dalam memenuhi kebutuhan administrasi Anda?					
6	Bagaimana menurut Anda layanan e-Samsat dalam menjaga transparansi terkait biaya dan rincian transaksi yang Anda lakukan?					
Indikator Outcome						
7	Seberapa efektif e-Samsat dalam menghemat waktu Anda dibandingkan dengan metode pembayaran pajak kendaraan secara konvensional?					
8	Bagaimana menurut Anda layanan e-Samsat dalam mengurangi biaya yang biasanya Anda keluarkan untuk pembayaran pajak kendaraan?					
Indikator Produktivitas						
9	Seberapa efektif petugas samsat dalam mengedukasi Anda tentang fitur-fitur yang tersedia dalam layanan e-Samsat?					
10	Bagaimana menurut Anda tentang petugas samsat dalam merespons pertanyaan atau keluhan Anda terkait dengan permasalahan yang Anda hadapi dalam pembayaran melalui aplikasi e samsat t?					

VARIABEL PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SE	E	KE	TE	STE
Indikator Input						
1	Bagaimana menurut Anda tentang aplikasi e-Samsat dalam mengakomodasi berbagai metode pembayaran untuk meningkatkan kenyamanan Anda dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan?					
2	Seberapa efektif fitur notifikasi pada aplikasi e-Samsat dalam mengingatkan Anda tentang tenggat waktu dan pembayaran pajak kendaraan?					
Indikator Proses Produksi						
3	Bagaimana menurut Anda tentang aplikasi e-Samsat dalam memastikan bahwa proses pengolahan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan tanpa penundaan atau gangguan?					
4	Seberapa efektif aplikasi e-Samsat dalam meminimalkan kesalahan input data selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor?					
Indikator Output						
5	Seberapa efektif aplikasi e-Samsat dalam menyediakan bukti pembayaran digital yang dapat diakses dan digunakan kapan saja setelah Anda membayar pajak kendaraan?					
6	Bagaimana menurut Anda aplikasi e-Samsat dalam memberikan informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar dan denda secara akurat setelah transaksi selesai?					
Indikator Outcome						
7	Seberapa efektif penggunaan aplikasi e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan Anda terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu?					
8	Seberapa efektif aplikasi e-Samsat dalam meningkatkan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan pajak kendaraan bermotor?					
Indikator Produktivitas						
9	Seberapa efektif pelatihan dan pengembangan staf terkait aplikasi e-Samsat dalam meningkatkan kinerja mereka dalam menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor?					
10	Seberapa efektif aplikasi e-Samsat dalam meningkatkan efisiensi staf pajak kendaraan bermotor dalam menangani permintaan dan pertanyaan dari masyarakat?					

Lampiran 3 . SURAT IZIN PENELITIAN DAN KETERANGAN SELESAI RISET



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 150/FIS.1/01.10/1/2024
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 20 Januari 2024

Kepada Yth.
Kepala UPTD Penda Medan Utara
Cq. Kepala seksi Pelayanan 1 UPTD Penda Medan Utara
Cq. Masyarakat / Wajib Pajak
Jl. Putri Hijau No. 14 Medan

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Hardy Syahputra Nasution
NIM : 178510056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor UPTD Pajak Pendapatan Daerah (Penda) Medan Utara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.I.P

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 149/FIS.1/01.10/I/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 20 Januari 2024

Kepada Yth.
Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah Bapenda Provsu
Jl. Sisingamangaraja No. Km. 5,5 Sitirejo II, Kec. Medan Amplas, Kota Medan

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Hardy Syahputra Nasution
NIM : 178510056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Pendapatan Daerah Bapenda Provsu untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus UPTD Penda Medan Utara)

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.I.P

Tembusan:

1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jl. Putri Hijau No. 14 Medan
MEDAN – (20111)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 / 196.A / UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/ 2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sofian Romi Wandy, S.AP
Nip : 19750503 199803 1 004
Jabatan : Kepala UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provsu

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Hardy Sahputra Nasution
NPM : 178510056
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Universitas : Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian di UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provinsi Sumatera Utara selama 30 (tiga puluh) hari kerja mulai tanggal 25 Januari 2024 s/d 02 Maret 2024 untuk memperoleh data penelitian/riset yang berjudul:

"Efektivitas Layanan E-Samsat Sumut Bermartabat Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara (Study Kasus UPTD Penda Medan Utara)".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Medan, 04 Maret 2024
KEPALA UPTD

SOFIAN ROMI WANDY, S.AP
PEMBINA
NIP. 19750503 199803 1 004

Lampiran 4 . HASIL OBSERVASI**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 6 . HASIL PENGOLAHAN DATA STATITIK

100 Responden	No. Urut Pertanyaan (varibel X)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nilai total jawaban	439	395	427	411	371	422	419	439	434	424	4181
r- hitung :	0,46137	0,39404	0,2717	0,6216	0,59751	0,36958	0,4274	0,51327	0,42534	0,44856	
r-tabel :	0,1966	0,1966	0,1966	0,197	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966
status :	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
Jlh Valid (k) :	10										
Jlh Tdk Valid :	0										
Varian :	0,2403	0,93687	0,4213	0,7858	0,83424	0,25414	0,37768	0,30091	0,26707	0,32566	
Jlh Soal (k) :	10										
$\Sigma \sigma_b^2$:	6,74394										
σ_t^2 :	21,1212										
releibilitas :	0,75634										

100 Responden	No. Urut Pernyataan (varibel Y)										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nilai total jawaban	411	386	415	324	416	405	429	402	406	406	4000
r- hitung :	0,4376	0,4525	0,1422	0,247	0,2443	0,2742	0,21338	0,4311	0,11235	-0,0246	
r-tabel :	0,1966	0,1966	0,1966	0,197	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966	0,1966
status :	valid	valid	tdk valid	valid	valid	valid	valid	valid	tdk valid	tdk valid	
Jlh Valid (k) :	7										
Jlh Tdk Valid :	3										
Varian :	0,6241	0,5863	0,5328	1,518	0,5196	0,8359	0,57162	0,82788	0,76404	0,60242	
Jlh Soal (k) :	7										
$\Sigma \sigma_b^2$:	7,3822										
σ_t^2 :	19,966										
releibilitas :	0,7353										

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	1.000	1.000	4.013

a. Predictors: (Constant), EFEKTIFITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.022	.408		.053	.958
	EFEKTIFITAS	.956	.001	1.000	932.670	<.001

a. Dependent Variable: PENINGKATAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14005468.338	1	14005468.338	869872.803	<.001 ^b
	Residual	1593.959	99	16.101		
	Total	14007062.297	100			

a. Dependent Variable: PENINGKATAN

b. Predictors: (Constant), EFEKTIFITAS

Lampiran 7. DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Kepala UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provsu



Wawancara dengan Kasubbag TataUsaha Penda Medan Utara Bapenda Provsu



Wawancara dengan Kepala Seksi Layanan I UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provsu



Wawancara dengan Staf UPTD Penda Medan Utara Bapenda Provsu



Wawancara dengan Wajib Pajak Pengguna layanan e-Samsat Bermartabat Saat akan melakukan pencetakan Notice/SKPD di Kantor Samsat Medan Utara



Wawancara dengan Wajib Pajak menggunakan layanan Convensional