

**EFEKTIVITAS APLIKASI E-SAMSAT SUMUT DALAM
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

YESAYA PUTRA ANUGERAH MANULLANG

218520027



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)24/2/26

**EFEKTIVITAS APLIKASI E-SAMSAT SUMUT DALAM
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
PADA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:
YESAYA PUTRA ANUGERAH MANULLANG
218520027

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 24/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)24/2/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS APLIKASI E-SAMSAT SUMUT
DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA

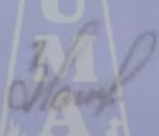
Nama : Yeyasa Putra Anugerah Manullang

NPM : 218520027

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :


Beltahmanisro Simanungkal S.IP, MPA
Pembimbing


Mengetahui

 Dr. Wandi W. Muthafa S. S. Sos, M.IP
Dekan

 Dr. Dik. Indra Muda, M.AP
Kaprosdi Administrasi Publik

Tanggal lulus:

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari karya ilmiah orang lain ditulis secara jelas sumbernya sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik baik sanksi-sanksi yang kesesuaian dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiarisme dalam skripsi ini.



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

Sebagai Citivitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yesaya Putra Anugerah Manullang

NPM : 218520027

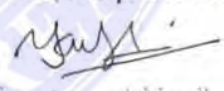
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area. **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-Exculusive Royaltie Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : "Efektivitas Aplikasi e-Samsat Sumut Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Beromotor pada UPTD Pependa Medan Utara" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihkan/media format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebelumnya.

Medan, 15 September 2025

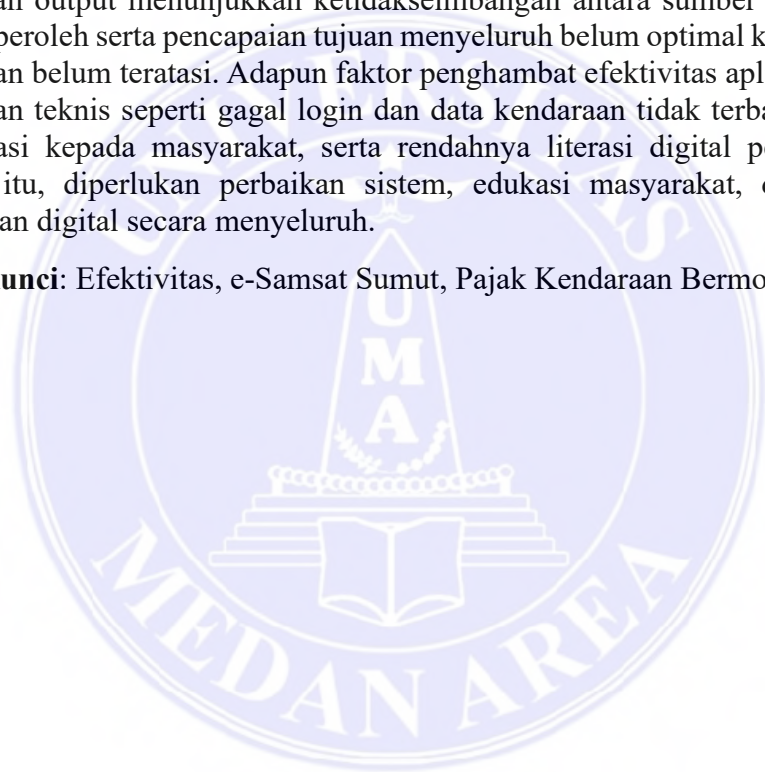

Yesaya Putra Anugerah Manullang

218520027

ABSTRAK

Aplikasi e-Samsat Sumut merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilaksanakan di UPTD PEPENDA Medan Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas aplikasi berdasarkan lima indikator efektivitas program menurut Campbell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, keberhasilan program sudah mulai tampak dari implementasi aplikasi namun masih terkendala teknis, keberhasilan sasaran belum sepenuhnya tercapai karena belum semua masyarakat memanfaatkan layanan ini, kepuasan terhadap program masih rendah akibat gangguan sistem yang sering terjadi, tingkat input dan output menunjukkan ketidakseimbangan antara sumber daya dan hasil yang diperoleh serta pencapaian tujuan menyeluruh belum optimal karena beberapa hambatan belum teratasi. Adapun faktor penghambat efektivitas aplikasi ini adalah gangguan teknis seperti gagal login dan data kendaraan tidak terbaca, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta rendahnya literasi digital pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem, edukasi masyarakat, dan penguatan pelayanan digital secara menyeluruh.

Kata Kunci: Efektivitas, e-Samsat Sumut, Pajak Kendaraan Bermotor



ABSTRACT

The e-Samsat Sumut application is a digital-based public service innovation aimed at facilitating the public in paying motor vehicle taxes online. This research is a qualitative study with a descriptive approach conducted at UPTD PEPENDA Medan Utara. Data collection techniques used include interviews, observation, and documentation. The study aims to assess the effectiveness of the application based on five program effectiveness indicators proposed by Campbell. The research findings show that program implementation has begun to show progress, but technical issues still hinder its performance. Target achievement has not been fully realized, as not all segments of society utilize the service. User satisfaction remains low due to frequent system disruptions. The input and output balance indicates a mismatch between the resources invested and the outcomes achieved. Moreover, the overall program objectives have not been optimally met due to unresolved obstacles. The inhibiting factors affecting the effectiveness of this application include technical issues such as login failures and unreadable vehicle data, limited public outreach, and low digital literacy among users. Therefore, system improvements, public education, and strengthening of digital service support are needed to ensure the application provides broad and tangible benefits to the community.

Keywords: *Effectiveness; e-Samsat Sumut; Motor Vehicle Tax*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

1. Nama : Yesaya Putra Anugerah Manullang
2. Alamat : JL. Jambu No. 50, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Manokwari, 13 February 2003
4. Jenis Kelamin : Laki - Laki
5. Agama : Kristen Protestan
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Warga Negara : Indonesia
8. Nomor Telepon/HP : 082382131101
9. E-mail : yesmanullang@gmail.com
10. Kode Pos : 20114

PENDIDIKAN FORMAL

- 2009-2015 : SD Swasta Kharisma Kota Tebing Tinggi
- 2015-2018 : SMP Negeri 4 Kota Tebing Tinggi
- 2018 : SMP Negeri 12 Kota Medan
- 2018-2021 : SMA Swasta Kristen Kalam Kudus Medan
- 2021-Sekarang : Universitas Medan Area
- Jurusan : Administrasi Publik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Aplikasi e-Samsat Sumut dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Penda Medan Utara.”

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, kepada Bapak Dr. Drs. Indra Muda, M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan selaku ketua panitia yang memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Bapak Beltahmamero Simamora S.IP, M.PA, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. Bapak Khairullah S.Ikom, M.I.Kom selaku Sekretaris panitia yang telah memberi bimbingan dalam penyelesaian Skripsi ini. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara S.Sos, M.AP selaku penguji yang telah memberi bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Staf Pengajar, Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan proses administrasi perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi ini. penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 12 Mei 2025

Yesaya Putra Anugerah Manullang

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Efektivitas	10
2.1.1 Pengertian Efektivitas	10
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	11
2.1.3 Indikator Efektivitas	13
2.2 E-Samsat Sumut	15
2.3 E-Government	17
2.3.1 Pengertian E-Government	17
2.3.2 Klasifikasi E-Government	18
2.4 Pajak	18
2.4.1 Pengertian Pajak	18
2.4.2 Jenis-Jenis Pajak	20
2.4.3 Pajak Daerah	22
2.4.4 Pajak Kendaraan Beromotor	22
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Berpikir	27

III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi dan Waktu Peneltian.....	31
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2 Waktu Penelitian	31
3.3 Informan Penelitian	32
3.4 Tenknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisis Data	36
V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Umum UPTD Penda Medan Utara.....	40
4.1.2 Visi dan Misi UPTD Penda Medan Utara	43
4.1.3 Logo UPTD Penda Medan Utara	43
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.2 Pembahasan Penelitian.....	50
4.2.1 Efektivitas Aplikasi E-Samsat Sumut dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Penda Medan Utara	50
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Penerapan Aplikasi E-Samsat Sumut Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Penda Medan Utara.....	82
V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Penerimaan PKB Pertahun Unit Penerimaan e- Samsat Sumut.	3
Table 2. Capaian Kinerja Pelayanan Bapenda Provinsi Sumatera Utara	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4. Waktu Penelitian.....	31
Tabel 5. Informan Penelitian	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	29
Gambar 2. UPTD PEPENDA MEDAN UTARA	40
Gambar 3. Logo UPTD PEPENDA Medan Utara	44
Gambar 4. Struktur Organisasi UPTD Penda Medan Utara.....	46
Gambar 5. Rating aplikasi e-Samsat Sumut.....	68
Gambar 6. Dokumentasi dengan Kasi Pelayanan I yaitu Bapak Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP.	95
Gambar 7. Dokumentasi petugas Samsat Medan Utara yaitu Bapak Muhammad Chairuzar	95
Gambar 8. Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Gunawan).....	96
Gambar 9. Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Muhammad Tri Andhika) ...	96
Gambar 10 Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Rizky Dwi Prasetya).....	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap pembiayaan pembangunan daerah. Pajak ini dikategorikan sebagai pajak provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Perolehan dari pajak kendaraan bermotor digunakan untuk mendanai infrastruktur, layanan publik, dan program-program kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan dari sektor ini menjadi perhatian utama pemerintah daerah.

Beberapa tahun terakhir, terdapat upaya sistematis untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, masih dijumpai berbagai kendala dalam proses pembayaran, seperti antrean panjang, keterbatasan akses ke kantor Samsat, dan keterbatasan informasi. Hal tersebut menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem pelayanan pajak daerah. Salah satu pendekatan yang dipilih adalah digitalisasi layanan melalui aplikasi pembayaran *online*. Dalam konteks ini, aplikasi e-Samsat menjadi solusi yang diharapkan dapat menjawab tantangan tersebut.

Kebijakan e-SAMSAT pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan, diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Perpres No.5/2015, menyebutkan bahwa

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Pengembangan e-SAMSAT sebagaimana diatur dan disebutkan dalam Pasal 22 huruf f dan huruf g Perpres No.5/2015, yang menentukan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu e-SAMSAT, dan pengembangan e-SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat. (Siregar et al. 2021)

Digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam sektor perpajakan daerah, digitalisasi menjadi instrumen strategis untuk memperbaiki sistem pembayaran yang konvensional. Kehadiran aplikasi e-Samsat Sumut merupakan hasil kolaborasi antara pemerintah provinsi, kepolisian, dan perbankan. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara *online* tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara langsung.

Pemerintah Sumatera Utara merupakan salah satu yang menerapkan aplikasi e-Samsat yang bernama e-Samsat Sumut Bermartabat pada tanggal 29 Januari 2021. Namun dengan pergantian Gubernur nama aplikasi tersebut berubah menjadi e-Samsat Sumut. e-Samsat Sumut adalah sebuah inovasi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara *online* melalui *smartphone*. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti Bank Sumut (ATM, *Mobile Banking*), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay, atau Blibli.com (Pohan et al. 2023).

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah meluncurkan e-Samsat Sumut Bermartabat sebagai bentuk transformasi digital. Nama "Sumut Bermartabat" mengandung filosofi bahwa pelayanan publik harus dilakukan dengan integritas, profesionalisme, dan orientasi terhadap kepuasan masyarakat. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat mengurus administrasi kendaraan mereka dengan lebih mudah dan cepat. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat proses, meminimalisasi interaksi tatap muka, serta mengurangi potensi praktik korupsi atau pungutan liar.

Tabel 1. Laporan Penerimaan PKB Pertahun Unit Penerimaan e-Samsat Sumut

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

Dari tabel tersebut terlihat bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi e-Samsat di Provinsi Sumatera Utara masih tergolong rendah, yaitu hanya mencapai 68.574 unit pada tahun 2023. Hal ini disebabkan

oleh kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dan kewajiban membayar pajak, serta minimnya pengetahuan tentang proses pembayaran melalui aplikasi inovasi e-Samsat Sumut. Selain itu, ketergantungan pada sistem dan koneksi internet yang rentan mengalami gangguan juga menjadi faktor penyebab, ditambah dengan kewajiban bagi wajib pajak untuk membawa bukti pembayaran ke kantor Samsat terdekat guna mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Kondisi ini membuat banyak wajib pajak memilih menggunakan cara konvensional daripada aplikasi E-Samsat Sumut.

Table 2. Capaian Kinerja Pelayanan Bapenda Provinsi Sumatera Utara

No.	INDIKATOR KINERJA SESUAI DENGAN TUPOKSI PERANGKAT DAERAH	TAHUN 2021		TAHUN 2022	
		TARGET (%)	REALISASI (%)	TARGET (%)	REALISASI (%)
1	Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	54,02%	55,64	54,02%	56,49%
2	Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	3,50%	3,60%	3,50%	3,78%

Sumber : Bapenda Provinsi Sumatera Utara

Persentase Wajib Pajak yang menggunakan layanan inovatif e-SAMSAT di Sumatera Utara pada tahun 2022 ditargetkan sebesar 3,5% dan realisasinya mencapai 3,78%. Keberhasilan ini merupakan hasil dari upaya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam mengembangkan inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara daring melalui jaringan ritel

nasional dan marketplace, yang memberikan pilihan tambahan bagi masyarakat agar dapat memenuhi kewajiban pajaknya secara tepat waktu. Layanan pembayaran online ini mendapat respon positif, terutama saat pandemi ketika interaksi langsung perlu dibatasi, sehingga capaian indikator kinerja tersebut dapat direalisasikan dengan baik. Selain itu, UPTD Bapenda Provinsi Sumatera Utara juga terus menghadirkan inovasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan kearifan lokal, agar masyarakat di berbagai daerah dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, cepat, pasti, dan dekat

Efektivitas suatu aplikasi pelayanan publik dapat diukur dari beberapa indikator. Indikator tersebut meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, keandalan sistem, dan kepuasan pengguna. Persepsi positif dari pengguna terhadap aplikasi digital akan mendorong loyalitas dan penggunaan berkelanjutan. Aplikasi e-Samsat Sumut harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, mudah, dan aman. Dengan sistem yang berjalan dengan baik, maka diharapkan peningkatan penerimaan pajak daerah dapat terwujud. Namun, jika sistem tidak responsif dan membingungkan bagi pengguna, maka aplikasi ini akan sulit diadopsi secara luas. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana aplikasi ini telah memenuhi kriteria pelayanan publik yang efektif. Penilaian tersebut harus mencakup pandangan langsung dari wajib pajak sebagai pengguna utama. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, kepatuhan mencerminkan sejauh mana masyarakat menyadari dan memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan benar. Kehadiran e-Samsat Sumut seharusnya menjadi pemicu peningkatan kepatuhan karena menawarkan kemudahan dan fleksibilitas.

Selain dari sisi pengguna, keberhasilan aplikasi e-Samsat Sumut juga dipengaruhi oleh kesiapan instansi pelaksana. Sumber daya manusia di kantor Samsat memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan implementasi teknologi informasi. Pelatihan, pemahaman terhadap sistem, dan kesiapan infrastruktur sangat menentukan keberhasilan aplikasi. Banyak program digital gagal bukan karena sistemnya buruk, tetapi karena pelaksananya belum siap. Di kantor Samsat Medan Utara, hal ini menjadi tantangan tersendiri. Dukungan dari manajemen, integrasi sistem, dan kebijakan pendukung menjadi elemen penting. Tanpa dukungan tersebut, aplikasi tidak akan berjalan optimal meskipun telah dirancang dengan baik. Oleh karena itu, diperlukannya juga kesiapan internal Samsat dalam mendukung sistem e-Samsat. Hal ini untuk memastikan bahwa aplikasi tidak hanya baik dari sisi teknologi, tetapi juga didukung oleh ekosistem yang memadai.

Meskipun aplikasi e-Samsat Sumut dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara *online*, namun pada kenyataannya implementasi di lapangan belum berjalan secara optimal. Beberapa masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat karena merasa lebih aman dan percaya dengan proses konvensional. Berbagai hambatan teknis seperti gangguan sistem, kesulitan dalam login, dan kegagalan membaca data kendaraan kerap menjadi kendala yang membuat masyarakat enggan menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan. Selain itu, minimnya sosialisasi dari pihak terkait dan tingkat literasi digital yang masih rendah di kalangan pengguna turut memperburuk tingkat adopsi layanan digital ini. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana aplikasi e-Samsat Sumut

ini benar-benar efektif dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu menciptakan sistem pembayaran pajak kendaraan yang efisien, cepat, dan terpercaya

Secara keseluruhan, aplikasi e-Samsat Sumut merupakan langkah maju dalam reformasi pelayanan publik berbasis teknologi. Inovasi ini hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, efisien, transparan, dan tidak terikat waktu maupun lokasi. Namun, seperti inovasi lainnya, keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi itu sendiri. Penerapan teknologi tanpa dukungan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur memadai, serta pemahaman pengguna hanya akan menjadikan aplikasi sebagai simbol tanpa fungsi maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan berkelanjutan. Kolaborasi antar lembaga seperti Badan Pendapatan Daerah, kepolisian, Jasa Raharja, perbankan, serta dukungan kebijakan pemerintah daerah menjadi kunci keberhasilan sistem digital ini.

Bedasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik dan melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi E-Samsat Sumut dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Penda Medan Utara”

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD Penda Medan Utara?

2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan Aplikasi E-Samsat Sumut dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Penda Medan Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD Penda Medan Utara.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam penerapan Aplikasi E-Samsat Sumut dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Penda Medan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, kebijakan pelayanan digital, dan inovasi teknologi dalam sektor pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji efektivitas sistem layanan publik berbasis digital, terutama di bidang perpajakan daerah. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai implementasi *e-government* di tingkat daerah dengan pendekatan evaluatif terhadap aspek efektivitas, kepuasan pengguna, dan tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan langsung kepada instansi terkait, khususnya Kantor Samsat Medan Utara, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara (Bapenda Sumut), dan stakeholder lainnya

dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi e-Samsat Sumut. Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar evaluasi untuk memperbaiki sistem, memperluas sosialisasi, serta meningkatkan kualitas layanan digital agar lebih efektif dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian ini juga membantu pihak pengelola dalam memahami kendala nyata yang dihadapi pengguna sehingga strategi pelayanan ke depan dapat lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata “efektivitas” berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau mampu menghasilkan hasil yang diinginkan. Pasolong (2010:3) menyebutkan bahwa efektivitas pada awalnya muncul dari kata istilah “efek”, yang digunakan sebagai hubungan sebab dan akibat. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga dapat dipahami sebagai suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh target yang telah direncanakan dapat tercapai, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu.

Semakin besar persentase target yang berhasil dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu kegiatan atau program. Dengan kata lain, suatu program dikatakan efektif apabila dapat mencapai hasil yang diharapkan secara optimal dan tepat sasaran. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, efektivitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem pelayanan.

Menurut Silalahi (2011:416) efektivitas adalah kemampuan dalam menetapkan tujuan atau sasaran yang sesuai dan berhasil mencapainya.

Dengan demikian, efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu hasil yang dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah direncanakan atau harapan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Bastian (2010:10) efektivitas merupakan Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil atau keluaran dengan tujuan, di mana pengukuran efektivitas dilakukan berdasarkan sejauh mana tingkat keluaran suatu kebijakan berhasil memenuhi tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Effendy (2003:14) efektivitas merupakan suatu proses komunikasi yang berhasil mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan memperhatikan penggunaan biaya sesuai anggaran, waktu yang ditentukan, dan jumlah personil yang dialokasikan. Dengan kata lain, komunikasi dikatakan efektif jika mampu menyampaikan pesan secara tepat, efisien, dan memberikan hasil sesuai target yang diharapkan dalam batas sumber daya yang ada.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers (1985:209-212) terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi tingkat efektivitas dalam suatu organisasi atau perusahaan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Organisasi (struktur dan organisasi)

Menurut Steers, struktur dan organisasi merupakan dua unsur penting yang sangat memengaruhi tingkat efektivitas suatu organisasi. Inovasi dalam hubungan antaranggota organisasi

maupun dalam pengelolaan sumber daya manusia dapat mendorong peningkatan efektivitas. Perbaikan dalam struktur organisasi seperti peningkatan spesialisasi fungsi, penyesuaian ukuran organisasi, pengaturan sentralisasi pengambilan keputusan, dan peningkatan formalisasi berkontribusi terhadap produktivitas yang lebih baik. Di sisi lain, kemajuan teknologi memungkinkan penggunaan metode yang lebih efisien melalui pemanfaatan alat atau sistem baru yang mendukung proses kerja. Pengelolaan yang optimal terhadap kedua aspek ini, yakni struktur dan teknologi, akan memperkuat kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif.

b. Karakteristik Lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan)

Karakteristik lingkungan mencakup dua aspek yang saling berkaitan, yaitu lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan eksternal mencakup seluruh kekuatan atau faktor yang berasal dari luar batas organisasi dan dapat memengaruhi jalannya operasional. Sementara itu, lingkungan internal sering kali disebut sebagai iklim organisasi, yang mencerminkan berbagai atribut dalam lingkungan kerja internal organisasi, seperti budaya kerja, hubungan antarpegawai, dan suasana kerja secara umum. Tingkat efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap kedua jenis lingkungan tersebut.

c. Karakteristik Pekerjaan (perbedaan sifat pekerja)

Setiap individu dalam lingkungan kerja memiliki tujuan, kebutuhan, serta kemampuan yang berbeda-beda. Perbedaan ini secara langsung

memengaruhi tingkat ketertarikan dan keterikatan seseorang terhadap organisasi, serta memengaruhi potensi kerja yang dimilikinya. Jika tidak ada rasa memiliki atau dorongan untuk berprestasi, maka efektivitas kerja dalam organisasi akan sulit untuk dicapai.

d. Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen berperan sebagai mekanisme penting dalam organisasi, yang mencakup penetapan tujuan strategis, pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, penciptaan lingkungan kerja yang mendorong kinerja, serta pengelolaan komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan. Selain itu, kemampuan organisasi dalam beradaptasi dan berinovasi juga termasuk di dalamnya. Dalam hal ini, peran manajer sangat krusial untuk mengarahkan berbagai aktivitas organisasi secara profesional demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3 Indikator Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep penting dalam kajian administrasi publik dan manajemen kinerja, karena mencerminkan sejauh mana suatu kegiatan, program, atau organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Campbell J.P dalam Mutiarin & Zaenudin (2014:96-97), efektivitas dapat diukur melalui lima indikator utama yang menjadi parameter penting dalam mengevaluasi hasil dari suatu pelaksanaan program. Berikut ini penjelasan masing-masing indikator:

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program menunjukkan sejauh mana kegiatan atau aktivitas yang dirancang dapat berjalan sesuai rencana dan menghasilkan output yang diharapkan. Program dianggap berhasil apabila pelaksanaannya tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga menghasilkan manfaat nyata sesuai dengan perencanaan awal.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran berkaitan dengan seberapa tepat program atau kegiatan menyasar pada kelompok atau tujuan yang diinginkan. Efektivitas tinggi tercermin apabila hasil dari program atau kegiatan tersebut benar-benar dinikmati atau dirasakan oleh target sasaran yang telah ditentukan sejak awal.

3. Kepuasan terhadap Program

Kepuasan terhadap program adalah indikator yang mengukur persepsi dan tanggapan dari para penerima manfaat terhadap pelaksanaan program. Aspek ini menilai sejauh mana harapan, kebutuhan, dan keinginan pihak terkait dapat dipenuhi. Semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin besar pula tingkat efektivitas program yang bersangkutan.

4. Tingkat Input dan Output

Indikator ini digunakan untuk melihat efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Artinya, efektivitas dapat tercapai jika input seperti tenaga kerja, waktu, dan dana dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan output yang maksimal. Hubungan antara input dan output menjadi penting dalam menilai apakah program tersebut memberikan nilai yang sepadan dengan usaha dan sumber daya yang digunakan.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator terakhir adalah pencapaian tujuan menyeluruh, yaitu penilaian akhir terhadap keberhasilan program berdasarkan apakah tujuan utama dan keseluruhan dari program tersebut benar-benar tercapai. Keberhasilan dalam mencapai tujuan secara komprehensif menandakan bahwa pelaksanaan program dilakukan secara efektif, baik dari sisi perencanaan, implementasi, maupun evaluasinya. Dengan memperhatikan kelima indikator ini, efektivitas suatu kegiatan atau program dapat dianalisis secara menyeluruh, baik dari segi kualitas pelaksanaan, ketepatan sasaran, kepuasan, efisiensi sumber daya, hingga pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 E-Samsat Sumut

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, berfungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas, serta pengesahan surat tanda nomor kendaraan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya, masih sering ditemui kendala seperti antrean yang panjang dan proses yang memakan waktu, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, pemerintah kemudian mengembangkan inovasi digital berupa aplikasi e-Samsat. (Pohan et al. 2023)

Sebagai bentuk solusi terhadap permasalahan tersebut, pemerintah provinsi bersama mitra terkait mengembangkan inovasi teknologi pelayanan publik melalui peluncuran aplikasi e-Samsat. Inovasi ini menjadi bagian dari upaya

digitalisasi layanan publik yang mendukung konsep *e-Government* dan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kenyamanan layanan pajak kendaraan. Berdasarkan informasi resmi dari situs Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara, e-Samsat Sumut merupakan layanan digital yang memungkinkan masyarakat untuk membayar PKB, SWDKLLJ, dan mengesahkan STNK secara *online* melalui perangkat *smartphone*. Aplikasi ini dirancang agar masyarakat dapat mengakses layanan Samsat dengan lebih fleksibel dan cepat, tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat.

Selain menyediakan kemudahan dari sisi waktu dan tempat, aplikasi ini juga menawarkan berbagai metode pembayaran yang dapat dipilih sesuai preferensi pengguna. Metode tersebut mencakup layanan perbankan seperti ATM dan Mobile Banking Bank Sumut, serta pembayaran melalui jaringan gerai ritel seperti Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi. Tak hanya itu, layanan ini juga terintegrasi dengan Kantor Pos serta berbagai platform digital seperti OVO, Gopay, dan Blibli.com. Keberagaman metode pembayaran ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan mengurangi hambatan teknis dalam penggunaan layanan online. Dengan adanya e-Samsat Sumut, diharapkan proses administrasi kendaraan bermotor menjadi lebih mudah, praktis, dan efisien bagi masyarakat dari berbagai latar belakang.

Tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna, sistem ini juga menjadi instrumen penting bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dan pendapatan asli daerah (PAD). Efisiensi layanan yang dihasilkan melalui digitalisasi diharapkan dapat meningkatkan kesadaran serta

kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Keberhasilan aplikasi ini juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, serta sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait.

2.3 E-Government

2.3.1 Pengertian E-Government

Menurut Annttiroiko dalam Rahayu (2020:238) *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, terutama aplikasi berbasis web, oleh pemerintah untuk mendukung pelaksanaan tugas administratif dan manajerial secara lebih efisien dan responsif. Melalui *e-government*, pemerintah dapat menyediakan akses informasi dan layanan yang berkualitas kepada masyarakat serta berbagai entitas terkait, memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan para pemangku kepentingan, serta memberikan peluang lebih luas bagi partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi negara.

Menurut Suaedi (2010:54) *e-Government* adalah sebuah upaya yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara lebih baik. Dengan penerapan *e-Government*, diharapkan biaya yang harus ditanggung masyarakat dalam mengakses layanan publik dapat berkurang secara signifikan

2.3.2 Klasifikasi E-Government

Indrajit (2006:21) menguraikan bahwa terdapat empat jenis relasi utama dalam e-Government, yaitu:

1. *Government to Citizens* (G2C), yang menitikberatkan pada interaksi antara pemerintah dengan masyarakat guna memberikan layanan dan akses informasi secara efektif dan efisien.
2. *Government to Business* (G2B), yang melibatkan hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha untuk memperlancar proses administrasi dan transaksi bisnis.
3. *Government to Government* (G2G), yaitu komunikasi dan koordinasi antarinstansi pemerintah untuk meningkatkan koordinasi dan efisiensi pelayanan.
4. *Government to Employees* (G2E), yang berhubungan dengan pegawai pemerintah dalam rangka meningkatkan kinerja dan kesejahteraan mereka

2.4 Pajak

2.4.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan kontribusi wajib yang dibebankan oleh negara kepada masyarakat untuk membiayai berbagai kebutuhan pemerintahan dan pembangunan. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan bersifat memaksa, namun tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar pajak. Menurut Mangkoesebroto dalam Batin (2022:101) pajak merupakan pungutan yang menjadi hak prerogatif pemerintah dan dilakukan berdasarkan ketentuan undang-undang. Pungutan ini bersifat memaksa bagi

subjek pajak, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat dirasakan atau ditunjukkan secara nyata oleh pembayar pajak. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kewenangan untuk memungut pajak sepenuhnya berada di tangan negara atau pemerintah

Menurut Rochmat Soemitro pajak merupakan kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada negara secara sukarela, tanpa mengharapkan balasan langsung. Pajak ini digunakan untuk membiayai berbagai keperluan negara demi mendukung terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat secara menyeluruh. (Zahrani et al., 2019)

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia 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. Sedangkan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi yang diambil dari masyarakat yang tidak memberikan timbal balik langsung dari pemerintah kepada pembayar pajak. Pajak bersifat wajib dan penetapannya didasarkan pada ketentuan hukum. Kewajiban membayar pajak dapat diberlakukan

secara paksa, dan setiap pelanggaran terhadap peraturan perpajakan dapat dikenai sanksi, baik dalam bentuk administratif maupun pidana.

2.4.2 Jenis-Jenis Pajak

Menurut Resmi dalam (Rioni, 2020) pajak dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan tiga kategori utama, yaitu berdasarkan golongannya, sifatnya, dan lembaga yang memungutnya. Ketiga pengelompokan ini akan dijelaskan lebih lanjut pada uraian berikut.:

1. Menurut Golongan Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak langsung merupakan jenis pajak yang harus dibayar dan ditanggung sendiri oleh wajib pajak, serta tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Beban pajak ini melekat secara pribadi pada subjek pajak, seperti contoh pada Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Berbeda dengan pajak langsung, pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dialihkan atau dibebankan kepada pihak lain. Pajak ini timbul karena adanya suatu kegiatan atau peristiwa tertentu yang memicu kewajiban pajak, seperti transaksi penyerahan barang atau jasa. Contoh dari pajak tidak langsung adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut Sifat Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah jenis pajak yang dalam pengenaannya mempertimbangkan kondisi pribadi dari wajib pajak, termasuk aspek-aspek yang melekat pada subjeknya. Contoh dari pajak ini

adalah Pajak Penghasilan (PPh), di mana keadaan pribadi seperti status pernikahan atau jumlah tanggungan turut diperhitungkan.

b. Pajak Objektif

Sebaliknya, pajak objektif dikenakan berdasarkan objek tertentu, baik berupa barang, keadaan, atau peristiwa yang menimbulkan kewajiban perpajakan, tanpa mempertimbangkan keadaan pribadi wajib pajak maupun tempat tinggalnya. Contoh dari pajak ini antara lain Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak negara merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan hasilnya digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga negara secara umum. Contoh dari pajak pusat antara lain adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik pada tingkat provinsi (daerah tingkat I) maupun kabupaten/kota (daerah tingkat II). Pendapatan dari pajak ini digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga pemerintah daerah masing-masing. Contohnya meliputi Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Air Tanah, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.4.3 Pajak Daerah

Bedasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Siahaan, pajak daerah adalah jenis pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah melalui peraturan daerah (perda), di mana kewenangan pemungutannya berada di bawah tanggung jawab pemerintah daerah. Pendapatan dari pajak ini dimanfaatkan untuk membiayai pengeluaran daerah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan serta mendukung pelaksanaan pembangunan di wilayah tersebut. (Hingide et al., 2023)

2.4.4 Pajak Kendaraan Beromotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud mencakup semua kendaraan beroda, termasuk gandengan yang digunakan di seluruh jenis jalan darat, yang digerakkan oleh mesin atau perangkat teknis lainnya. Alat tersebut berfungsi untuk mengubah sumber energi tertentu menjadi tenaga gerak bagi kendaraan. Termasuk dalam kategori ini adalah alat berat dan alat besar yang menggunakan roda dan mesin untuk operasionalnya, selama tidak

melekat secara permanen. Jenis-jenis kendaraan bermotor yang dikenakan pajak meliputi sepeda motor, mobil penumpang, mobil barang, bus, dan kendaraan bermotor lainnya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi, meskipun masing-masing daerah tetap memiliki kewenangan untuk memungutnya guna mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan di wilayahnya masing-masing. Pajak ini berperan penting dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), sehingga diperlukan berbagai upaya strategis untuk mengoptimalkan penerimaannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak sendiri dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sistem pengelolaan pajak yang diterapkan, kualitas pelayanan kepada masyarakat, besaran tarif pajak, serta efektivitas penegakan hukum yang berlaku. (Kusumawati et al., 2021)

Menurut M. Suparmoko (2002:63) objek dari pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan atas kendaraan bermotor yang digunakan sebagai alat transportasi untuk mengangkut orang maupun barang. Namun, tidak semua kendaraan dikenakan pajak; kendaraan yang dimiliki atau dikuasai oleh instansi seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, perwakilan diplomatik (seperti kedutaan dan konsulat), serta organisasi internasional dikecualikan dari kewajiban pajak ini. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah perorangan atau badan hukum yang memiliki atau menguasai kendaraan tersebut. Sementara itu, yang dimaksud dengan wajib pajak kendaraan bermotor adalah setiap individu atau badan yang secara sah dan hukum memiliki kendaraan bermotor tersebut.

Penetapan pajak kendaraan bermotor didasarkan pada dua komponen utama, yaitu nilai jual kendaraan dan bobot kendaraan. Nilai jual mencerminkan harga pasar kendaraan yang bersangkutan, sementara bobot kendaraan digunakan untuk menggambarkan tingkat kerusakan jalan serta dampak pencemaran lingkungan yang ditimbulkan akibat penggunaannya. Nilai jual ini dapat ditentukan melalui berbagai pertimbangan, seperti kapasitas mesin (isi silinder), daya atau tenaga kendaraan, fungsi dan peruntukan kendaraan, jenis serta merek, tahun pembuatan, berat total kendaraan, dan dokumen impor khusus untuk kendaraan tertentu.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT (Zilda et al. 2022)	Metode Kualitatif Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi program oleh Mazmanian dan Sabatier dengan pembahasan meliputi: Mudah atau tidaknya masalah yang akan digarap, tingkat dan ruanglingkup perubahan perilaku yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bahwa pelaksanaan program e-Samsat di wilayah Jawa Barat secara umum telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala, namun kendala tersebut masih dapat diatasi oleh pihak pelaksana. Hal ini dapat dilihat dari penerapan model dan prinsip implementasi yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier, yang mencakup: pertama, sejauh mana isu yang ditangani mudah dikendalikan; kedua, luas dan tingkat perilaku yang	Perbedaan : Peneliti Mengukur efektivitas berdasarkan 5 indikator: keberhasilan program, sasaran, kepuasan, input-output, dan pencapaian tujuan. Kemudian lokus dan fokus yang berbeda yang dimana lokus penelitian di Kantor Samsat Medan Utara (Provinsi Sumatera Utara) dan fokus penelitian terkait Efektivitas aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta faktor pendukung dan penghambat Persamaan :

		dikehendaki, kemampuan kebijakan atau program untuk menstruktur implementasi secara tepat, variable-variabel di luar undang-undang yang mempengaruhi implementasi.	diharapkan dari pelaksanaan kebijakan; ketiga, sejauh mana kebijakan mampu mengarahkan proses implementasi secara efektif; dan keempat, adanya faktor-faktor eksternal di luar peraturan perundang-undangan yang turut memengaruhi jalannya implementasi.	Jenis aplikasi yang dikaji yaitu e-Samsat
2	Sistem Pelayanan Elektronik Melalui Aplikasi E-Samsat Dalam Rangka Upaya Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara) (Siregar et al. 2021)	Metode Kualitatif Teori: Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Harbani Pasalong, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima indikator tersebut mencerminkan standar kualitas pelayanan dari segi fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, hingga perhatian petugas terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-SAMSAT di Medan Utara belum mampu secara maksimal meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa hambatan utama, termasuk kurangnya sosialisasi informasi kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia sebagai operator, seringnya gangguan jaringan internet yang menghambat akses dan kecepatan layanan, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang memadai, seperti stabilitas <i>website</i> dan perangkat keras yang handal. Akibatnya, pelayanan E-SAMSAT belum memenuhi standar pelayanan prima dan belum memberikan kemudahan optimal bagi wajib pajak, sehingga tujuan awal inovasi ini	Perbedaan: Fokus penelitian adalah mengetahui efektivitas aplikasi berdasarkan indikator efektivitas dengan teori Campbell Persamaan: Kedua penelitian sama-sama membahas aplikasi e-Samsat di lingkungan Provinsi Sumatera Utara sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

		kebutuhan masyarakat.	belum tercapai sepenuhnya.	
3	Sistem E-Samsat Sumut Bermartabat: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (Pohan et al. 2023)	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif Teori Inovasi Everret (2019): Memandang inovasi sebagai potensi yang memberikan manfaat kepada lembaga pemerintahan, dengan beberapa karakteristik seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kemudahan pemahaman, kemampuan diuji coba, dan observabilitas.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat memiliki sejumlah keunggulan sekaligus kelemahan. Salah satu keunggulan utama dari aplikasi ini adalah kemudahan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan akurat. Namun demikian, kelemahan yang masih ditemukan dalam implementasinya mencakup ketidakmerataan akses jaringan internet di berbagai wilayah, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, tidak semua warga di wilayah Sumatera Utara memiliki kemampuan atau pemahaman yang memadai untuk memanfaatkan layanan ini secara optimal.	Perbedaan : Fokus peneliti adalah mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi berdasarkan lima indikator (Campbell), sedangkan Syafruddin dkk. lebih menekankan pada analisis konsep inovasi teknologi dan tantangan pelaksanaannya seperti jaringan dan sosialisasi. Persamaan: Kedua penelitian sama-sama membahas aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat sebagai inovasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Utara dengan pendekatan kualitatif.

4.	Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Saragih et al., 2019)	Kualitatif (wawancara dan observasi)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-SAMSAT belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maupun kemudahan administrasi. Hambatan utama yang ditemukan antara lain sistem yang belum sepenuhnya berbasis daring (full online system), kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta masih tingginya ketergantungan masyarakat pada jasa perantara, baik formal maupun informal. Oleh karena itu, disarankan agar Badan Pendapatan Daerah bersama SAMSAT dan Kepolisian menyempurnakan sistem e-SAMSAT menjadi layanan daring penuh, khususnya dalam proses pembayaran PKB. Selain itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan sikap positif dari petugas pelayanan guna mendukung keberhasilan implementasi program.	Peneliti berlokus di Kantor Samsat Medan Utara dengan fokus pada evaluasi efektivitas sistem e-Samsat Sumut Bermartabat menggunakan indikator Campbell, sedangkan penelitian Arfah dkk. berlokus di Provinsi Bali secara umum dengan fokus pada analisis kendala implementasi e-Samsat terkait sistem yang belum full <i>online</i> , minimnya sosialisasi, dan budaya penggunaan jasa perantara.
----	--	--------------------------------------	--	---

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2023:95) erangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara teori dengan sejumlah faktor yang telah diidentifikasi sebagai permasalahan penting dalam penelitian. Kerangka berpikir yang disusun dengan baik akan

menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang dikaji, baik variabel independen maupun dependen. Jika dalam penelitian terdapat variabel moderator maupun intervening, maka keberadaan dan keterkaitannya juga perlu dijelaskan secara teoritis. Hubungan antar variabel tersebut kemudian dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu, setiap penyusunan paradigma harus berlandaskan pada kerangka berpikir yang telah dirancang secara sistematis.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai efektivitas aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD PEPENDA Medan Utara. Penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Campbell (1989), yang mencakup keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan sudut pandang subjek yang terlibat, baik sebagai pelaksana maupun pengguna layanan. Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan deskriptif, sehingga lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan persepsi para informan. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik dari suatu objek atau fenomena tertentu.

Menurut Sugiyono (2023:18) metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berpijak pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, bukan dalam setting eksperimental. Dalam metode ini, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu dengan menggabungkan berbagai metode atau sumber data. Analisis dilakukan secara induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih difokuskan pada pemahaman makna yang mendalam daripada menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Penda Medan Utara, yang beralamat di Jalan Sekip No. 29, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena adanya ketertarikan peneliti terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat terkait penggunaan layanan e-Samsat Sumut sebagai inovasi digital dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD Penda Medan Utara dipilih karena merupakan salah satu unit pelayanan yang secara langsung menerapkan aplikasi e-Samsat Sumut.

3.2.2 Waktu Penelitian

Tabel 4. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Apr 2025	Mei 2024	Juni 2025	Juli 2025	Agu 2025	Sep 2025	Okt 2025
1	Penyusunan Proposal							
2	Seminar Proposal							
3	Perbaikan Proposal							
4	Pelaksanaan Penelitian							
5	Seminar Hasil							
6	Revisi Skripsi							
7	Sidang Meja Hijau							

3.3 Informan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, informan memiliki peran yang sangat krusial sebagai sumber utama dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, digunakan teknik pemilihan secara *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono 2023:113) *purposive sampling* merupakan teknik pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria atau pertimbangan khusus tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.

Menurut Afrizal (2016:139) menjelaskan bahwa informan penelitian adalah individu yang memberikan informasi, baik mengenai dirinya sendiri, orang lain, peristiwa, maupun suatu hal tertentu, kepada peneliti melalui wawancara mendalam. Informan diperoleh secara langsung dan memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan terkait efektivitas aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD PEPENDA Medan Utara. Informan dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu:

1. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139), informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan yang lengkap dan menyeluruh mengenai permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti, sehingga dapat memberikan informasi yang sangat penting terkait topik tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi

informan kunci adalah Kasi Pelayanan I yaitu Bapak Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP.

2. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139), menjelaskan bahwa informan utama adalah individu yang memiliki pengetahuan teknis yang mendalam serta pemahaman yang rinci mengenai isu yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang spesifik dan relevan untuk mendukung proses pengumpulan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah petugas pelayanan Samsat Medan Utara yaitu Bapak Muhammad Chairuzar .

3. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016:139), menyebutkan bahwa informan tambahan merupakan individu yang memberikan informasi pelengkap dalam penelitian kualitatif. Informasi yang disampaikan berfungsi menunjang analisis dan pembahasan, sehingga dapat memperkuat serta memperkaya data utama yang telah diperoleh dari informan kunci dan utama. Dalam penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi e-Samsat Sumut yaitu Bapak Gunawan, Bapak Muhammad Tri Andhika dan Bapak Rizky Dwi Prasetya.

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Jenis Informan	Nama	Jabatan	Jumlah
1.	Informan Kunci	1. Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP	Kasi Pelayanan I	1 orang
2.	Informan Utama	1. Muhammad Chairuzar	Petugas pelayanan Samsat Medan Utara	1 orang
3.	Informan Tambahan	1. Gunawan 2. Muhammad Tri Andhika 3. Rizky Dwi Prasetya	Masyarakat yang pernah menggunakan e- Samsat Sumut	3 orang

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian memerlukan metode yang sesuai untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, dengan tujuan agar data yang diperoleh benar-benar akurat dan mencerminkan kondisi atau realitas yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2023:296) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam sebuah penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian terletak pada upaya memperoleh data yang relevan. Apabila peneliti tidak memahami metode pengumpulan data yang tepat, maka kemungkinan besar data yang diperoleh tidak akan memenuhi standar kualitas yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui berbagai teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2023:297) observasi merupakan landasan utama dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan bekerja berdasarkan data atau fakta nyata yang diperoleh melalui proses pengamatan. Pengumpulan data ini sering kali melibatkan bantuan alat-alat berteknologi tinggi, sehingga memungkinkan pengamatan terhadap objek yang sangat kecil seperti proton dan elektron, maupun objek yang sangat

jauh seperti benda-benda di luar angkasa. Sebagai metode pengumpulan data, observasi memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan teknik lain seperti wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner mengharuskan interaksi dengan manusia, maka observasi tidak terbatas pada interaksi tersebut dan juga dapat diterapkan pada objek-objek alam atau fenomena lainnya. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan pengamatan terkait aplikasi e-Samsat Sumut di UPTD Penda Medan Utara.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2023:304) wawancara merupakan proses pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, yang bertujuan untuk membangun pemahaman atas suatu topik tertentu. Dalam konteks penelitian, wawancara menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang penting, terutama saat peneliti ingin melakukan studi awal guna mengidentifikasi isu-isu yang layak diteliti lebih lanjut. Teknik ini juga sangat berguna untuk menggali informasi secara lebih dalam terkait pandangan, pengalaman, pendapat, maupun perasaan responden yang tidak bisa diperoleh hanya melalui observasi atau dokumen. Melalui wawancara, peneliti dapat berinteraksi langsung dengan informan guna mendapatkan penjelasan yang lebih rinci dan sesuai dengan konteks penelitian yang dilakukan. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan wawancara dengan Kasi Pelayanan I, petugas pelayanan Samsat Medan Utara dan pengguna aplikasi e-Samsat Sumut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan serta menelaah berbagai dokumen atau arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen yang dikaji bisa berupa tulisan, foto, laporan kegiatan, bagan struktur organisasi, data statistik, hingga materi sosialisasi suatu program. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dari wawancara dan observasi, serta berperan penting sebagai bukti pendukung untuk memperkuat validitas dan keakuratan data yang diperoleh dalam proses penelitian. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengguna e-Samsat Sumut, deskripsi profil UPTD Penda Medan Utara dan rating aplikasi e-Samsat Sumut.

4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2023:315) Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengombinasikan beberapa teknik dan sumber data yang berbeda. Saat peneliti menggunakan teknik ini, tidak hanya bertujuan untuk memperoleh data, tetapi juga sekaligus memverifikasi keabsahan data tersebut dengan membandingkannya melalui berbagai metode dan sumber yang tersedia. Susan Stainback dalam Sugiyono (2023:316) tujuan dari penggunaan triangulasi bukanlah untuk menemukan satu kebenaran mutlak atas suatu fenomena, melainkan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan yang telah diperoleh.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2023:320) analisis data merupakan suatu proses untuk menelaah dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara,

observasi lapangan, serta dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori tertentu, pemecahan data menjadi unit-unit informasi, melakukan sintesis, menyusun pola-pola tertentu, menentukan hal-hal yang penting untuk dikaji lebih lanjut, serta menarik kesimpulan agar informasi tersebut dapat dipahami dengan mudah, baik oleh peneliti sendiri maupun pihak lain. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aktivitas inti dalam setiap proses penelitian. Dalam pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data umumnya dilakukan melalui penyebaran kuesioner atau tes yang bersifat tertutup, sehingga menghasilkan data berupa angka (kuantitatif) yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik. Sebaliknya, dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi ketiganya yang dikenal dengan teknik triangulasi. Proses pengumpulan data ini berlangsung dalam waktu yang cukup lama—bisa beberapa hari hingga berbulan-bulan—sehingga menghasilkan data yang sangat beragam dan jumlahnya besar. Pada tahap awal, peneliti melakukan penelusuran awal terhadap kondisi sosial atau objek yang akan diteliti. Setiap informasi yang dilihat dan didengar akan direkam secara menyeluruh, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran data yang kaya dan beragam.

2. Reduksi data

Data yang diperoleh dari kegiatan lapangan biasanya sangat banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan detail. Seiring lamanya waktu peneliti berada di lapangan, maka volume data yang dikumpulkan pun akan semakin besar, kompleks, dan sulit dikelola. Oleh karena itu, analisis awal perlu dilakukan melalui proses reduksi data. Reduksi data berarti menyaring, merangkum, dan memilih informasi yang esensial, menyoroti hal-hal yang penting, serta mengidentifikasi tema dan pola tertentu. Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan data sehingga menjadi lebih mudah dipahami dan memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data berikutnya atau saat melakukan penelusuran ulang. Dalam melaksanakan reduksi data, peneliti akan menggunakan teori dan tujuan penelitian sebagai pedoman. Fokus dari penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan temuan yang bermakna. Oleh sebab itu, jika peneliti menemukan hal-hal baru, unik, atau tidak biasa selama proses penelitian, justru temuan inilah yang perlu diperhatikan secara lebih mendalam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menemukan makna yang lebih dalam serta memperoleh pemahaman baru terhadap fenomena yang sedang diteliti.

3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi dilakukan, tahap berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat ditampilkan dalam berbagai bentuk seperti uraian ringkas, diagram, relasi antar kategori, alur (flowchart), dan bentuk visual lainnya. Namun, bentuk yang paling

umum digunakan dalam penyajian data kualitatif adalah teks naratif. Penyajian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami situasi atau fenomena yang sedang diteliti, serta membantu dalam merancang langkah-langkah penelitian berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Selain narasi, disarankan juga untuk menyajikan data melalui grafik, matriks, jaringan kerja, maupun diagram, agar tampilan data menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif dan dapat mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten saat peneliti kembali mengumpulkan informasi, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan lebih difokuskan pada penemuan baru yang belum teridentifikasi sebelumnya. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau pemahaman yang memperjelas suatu objek atau fenomena yang sebelumnya masih belum terang. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian ini bisa saja menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan, namun juga mungkin berkembang atau bergeser, karena rumusan masalah dalam pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan seiring berjalannya proses pengumpulan data di lapangan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian di atas mengenai efektivitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka efektivitas program dapat dievaluasi berdasarkan lima indikator menurut Campbell, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, input dan output, serta tujuan menyeluruh. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dapat disimpulkan bahwa dari lima indikator efektivitas program menurut Campbell, belum terdapat satu pun indikator yang sepenuhnya berhasil dicapai. Indikator keberhasilan program belum terpenuhi karena masih banyak ditemukan kendala teknis seperti error sistem, gagal *login*, dan data kendaraan yang tidak terbaca. Keberhasilan sasaran juga belum tercapai secara optimal karena minimnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi. Pada indikator kepuasan program, masyarakat belum merasa puas akibat tidak adanya bantuan atau petunjuk yang jelas ketika mengalami kendala. Indikator *input* dan *output* belum berjalan seimbang karena sumber daya manusia, perangkat pendukung, serta koneksi internet dinilai telah memadai dan mampu menunjang operasional dasar aplikasi, namun demikian efektivitas *output* masih terbatas karena seringnya terjadi kendala teknis. Sedangkan pada indikator tujuan menyeluruh, aplikasi belum mampu memberikan kemudahan dan kepercayaan yang utuh kepada

masyarakat dalam membayar pajak secara *online*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut belum berjalan secara efektif.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut antara lain adalah masih sering terjadi gangguan teknis seperti error sistem, gagal *login*, dan ketidakterbacaan data kendaraan yang menghambat proses transaksi. Selain itu, minimnya sosialisasi dari instansi terkait menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini. Rendahnya literasi digital juga menjadi kendala, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Tidak tersedianya layanan bantuan atau informasi yang responsif saat terjadi kendala membuat pengguna merasa bingung dan tidak terbantu. Di samping itu, sebagian masyarakat juga masih merasa lebih percaya dengan sistem pembayaran konvensional, sehingga belum sepenuhnya beralih ke layanan digital.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi e-Samsat Sumut :

1. Peningkatan stabilitas sistem dan perbaikan teknis aplikasi perlu menjadi prioritas agar gangguan seperti gagal *login*, *error* sistem, dan ketidakterbacaan data kendaraan dapat diminimalkan, sehingga proses pembayaran pajak dapat berjalan lancar dan efisien.

2. Sosialisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan perlu dilakukan oleh instansi terkait kepada masyarakat, baik melalui media sosial, brosur, agar masyarakat lebih mengenal dan memahami manfaat serta cara penggunaan aplikasi ini.
3. Penyediaan layanan bantuan yang responsif dan jelas, seperti fitur *live chat* dalam aplikasi, perlu diadakan agar masyarakat tidak kebingungan saat menghadapi kendala teknis dan dapat segera memperoleh solusi.
4. Peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi, dapat dilakukan melalui pelatihan singkat atau pendampingan langsung di kantor Samsat atau melalui program edukasi publik.
5. Evaluasi dan pengembangan aplikasi secara berkala hendaknya terus dilakukan oleh pihak pengelola, berdasarkan masukan dan pengalaman pengguna, agar sistem dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bastian, Indra. 2010. *Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar*. Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Batin, Mail Hilian. 2022. *Keuangan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government : Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. 2014. *Manajemen Birokrasi Dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. 2020. *Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori Dan Konsep*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Suaedi, Falih., Wardyanto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara : Reformasi Birokrasi Dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Suparmoko, M. 2002. *Ekonomi Publik Untuk Keuangan & Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

- Hingide, S., Kawung, G. M., & Maramis, M. T. B. 2023. "Analisis Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kota Tomohon." *Jurnal Ekonomi Prioritas* 23(9):1–13.
- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. 2021. "Analisa Pengaruh Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Ekonomi-Qu* 11(1): 1-20.

- Pohan, S., Ivana, R., & Kurniasih, F. (2023). "Sistem E-Samsat Sumatera Utara Bermartabat : Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 01(02):116–26.
- Rioni, Y. S. 2020. "Analisis Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembuatan NPWP UKM Di Kebun Lada Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat." *Jurnal Perpajakan* 1(2):28–37.
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. 2019. "Implementasi Electronic SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Provinsi Bali) Daerah. Berlakunya Otonomi Daerah Mendorong Dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Yang Salah Berpotensi Besar Meni." *Jurnal ASET* 11(1):83–91.
- Siregar, Romy Sastra Namuda et al. 2021. "Sistem Pelayanan Elektronik Melalui Aplikasi E-Samsat Dalam Rangka Upaya Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara)." *Jurnal Ilmiah METADATA* 3(1 Januari 2021):292–307.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. 2019. "Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 8(4):1–19.
- Zilda, M. Fachri et al. 2022. "Implementasi Program E-Samsat Di Jawa Barat." *JANE - Jurnal Administrasi Negara* 13(2): 161 - 170.

Undang-Undang

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007
TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2009
TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2015
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP KENDARAAN BERMOTOR

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Informan Kunci

Keberhasilan Program

1. Sejauh mana aplikasi e-Samsat Sumut sudah memenuhi tujuan awal implementasinya di Samsat Medan Utara?
2. Apakah terdapat evaluasi rutin terhadap pencapaian target penggunaan aplikasi ini?

Keberhasilan Sasaran

1. Apakah aplikasi e-Samsat telah berhasil menjangkau kelompok masyarakat wajib pajak yang menjadi target utama?
2. Apa langkah-langkah yang telah dilakukan jika ternyata target sasaran belum sepenuhnya tercapai?

Kepuasan terhadap Program

1. Bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan e-Samsat menurut laporan atau keluhan yang diterima?
2. Bagaimana instansi Anda mengukur dan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan e-Samsat? Apakah ada sistem pengaduan atau survei yang dilakukan secara berkala?

Tingkat Input dan Output

1. Bagaimana efisiensi penggunaan sumber daya seperti SDM, biaya operasional, dan infrastruktur dalam mendukung operasionalisasi aplikasi e-Samsat, serta apakah pelatihan yang diberikan kepada pegawai sudah mencukupi untuk memastikan pelayanan berjalan secara optimal?
2. Apakah ada kasus di mana pemanfaatan aplikasi e-Samsat justru menimbulkan pemborosan waktu atau sumber daya akibat gangguan teknis?

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Bagaimana upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Samsat Medan Utara dalam mencapai tujuan dari implementasi e-Samsat, dan apakah masih terdapat kekurangan dalam pencapaiannya? Jika ada, langkah-langkah apa saja yang diambil untuk mengatasinya
2. Bagaimana Tingkat hasil dari tujuan yang dicapai aplikasi e samsat hingga sampai saat ini?

Informan utama

Keberhasilan Program

1. Apakah Anda merasa proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat Sumut berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan?
2. Seberapa sering Anda menemukan kendala teknis atau operasional yang menghambat kelancaran program E-Samsat Sumut?

Keberhasilan Sasaran

1. Dalam interaksi Anda dengan wajib pajak, apakah mereka yang menggunakan aplikasi ini merasa bahwa layanan tersebut memang ditujukan untuk mempermudah mereka?
2. Apakah Anda melihat ada peningkatan jumlah masyarakat yang beralih dari pembayaran manual ke pembayaran melalui e-Samsat? Jika ya, kelompok masyarakat seperti apa yang paling banyak beralih?
3. Apa saja upaya atau inisiatif yang dilakukan kantor Samsat Medan Utara untuk mendorong kelompok masyarakat yang belum menggunakan aplikasi agar mau beralih ke layanan digital ini?

Kepuasan terhadap Program

1. Apa saja bentuk tanggapan atau umpan balik masyarakat yang paling sering Anda terima terkait penggunaan aplikasi e-Samsat baik dalam bentuk keluhan, saran, maupun apresiasi dan bagaimana anda menanggapi?
2. Menurut Anda, apakah pengguna merasa puas setelah menggunakan layanan eSamsat? Apa indikator atau tanda-tanda yang Anda amati?

Tingkat Input dan Output

1. Apakah Anda merasa sumber daya yang tersedia (misalnya, perangkat, koneksi internet) memadai untuk mendukung operasional aplikasi E-Samsat Sumut?
2. Apakah ada pelatihan atau dukungan teknis yang diberikan kepada pegawai untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi ini?

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Dalam pandangan Anda, apakah aplikasi E-Samsat Sumut telah berhasil mencapai tujuan awalnya untuk mempermudah dan mempercepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Menurut Anda, apakah aplikasi ini benar-benar sudah menggantikan kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Samsat, atau masih ada ketergantungan pada layanan tatap muka?

Informan Tambahan

Keberhasilan Program

1. Apakah Anda merasa aplikasi e-Samsat membantu Anda dalam membayar pajak kendaraan? Mengapa?
2. Apakah aplikasi ini memberikan manfaat yang jelas bagi Anda dibandingkan dengan metode pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelumnya?

Keberhasilan Sasaran

1. Menurut Anda, apakah aplikasi e-Samsat ini benar-benar mempermudah dalam membayar pajak, dan apakah semua fitur yang tersedia mudah dipahami serta digunakan oleh masyarakat umum?
2. Sebelum menggunakan aplikasi ini, apakah Anda sering mengalami kesulitan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan mengapa anda beralih ke aplikasi e samsat ini?

Kepuasan terhadap Program

1. Seberapa puas Anda dengan pengalaman menggunakan aplikasi E-Samsat Sumut untuk membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apa kendala yang Anda hadapi saat menggunakan aplikasi ini?
3. Jika dibandingkan dengan metode pembayaran konvensional, apakah Anda merasa lebih nyaman dan puas menggunakan E-Samsat?

Tingkat Input dan Output

1. Apakah penggunaan aplikasi e-Samsat lebih hemat waktu dibandingkan membayar langsung di kantor Samsat, dan apakah pilihan metode pembayarannya sudah cukup fleksibel bagi masyarakat?
2. Apakah anda pernah mengalami masalah teknis yang mengharuskan anda mengeluarkan lebih banyak waktu atau usaha yang seharusnya?

Pencapaian Tujuan Menyeluruh

1. Secara keseluruhan, apakah Anda merasa aplikasi E-Samsat Sumut telah memenuhi harapan Anda dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah Anda merasa aplikasi ini telah berhasil mengatasi masalah-masalah yang sering Anda hadapi saat membayar pajak secara manual?

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

Gambar 6. Dokumentasi dengan Kasi Pelayanan I yaitu Bapak Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP.



Gambar 7. Dokumentasi petugas Samsat Medan Utara yaitu Bapak Muhammad Chairuzar



Gambar 8. Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Gunawan)



Gambar 9. Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Muhammad Tri Andhika)



Gambar 10 Masyarakat pengguna e-Samsat Sumut (Rizky Dwi Prasetya)



Lampiran 3. Surat Pengantar dan 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 : 1737/FIS.0/01.10/VI/2025
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 20/06/2025

Kepada Yth.
Kepala UPT PPD Samsat Medan Utara
Di Tempat

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 : Yesaya Putra Anugerah Manullang
NIM : 218520027
Program Studi : Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada UPTD PEPENDA MEDAN UTARA untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

" EFEKTIVITAS APLIKASI E-SAMSAT SUMUT BERMATABAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT 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,



- Tembusan:
1. Ka. Prodi Administrasi Publik
 2. Mahasiswa ybs
 3. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jalan Sekip No. 29
MEDAN – (20111)

Medan, 06 Agustus 2025

Nomor : 973/936 /UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Selesai Riset

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dekan Universitas Medan Area
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

di
Tempat

1. Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Yeyasa Putra Anugerah Manullang
NIM : 218520027
Program Studi : Administrasi Publik

2. Benar telah melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi tugas Akhir di UPTD. Penda Samsat Medan Utara dengan Judul “ Efektivitas Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Utara”
3. Telah Selesai Riset pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KEPALA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA
BAPENDA PROVSU


MUHAMMAD AINUL HAFIS, S.STP, M.IP
PENATA
NIP. 19020126 201507 1 001