

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI APLIKASI E-SAMSAT DI KANTOR UPT PENGELOLAAN
PENDAPATAN PEKANBARU KOTA**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Ahli Madya (A.Md)
pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



ANDREE PRAYOGA SANTOSO
01970613309

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2022**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : ANDREE PRAYOGA SANTOSO
 NIM : 01970613309
 PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : VII (TUJUH)
 JUDUL : PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
 BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SAMSAT DI
 KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
 PEKANBARU KOTA

Pekanbaru, 04 januari 2023

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING

AFRIZAL, S. SOS, M.SI

NIP: 19690419 200701 1 025

MENGETAHUI



Dr. H. Mulyarni, SE, MM

NIP: 19600826 199903 2 001

KETUA PRODI

Dr. Jhon Afrizal, S.HI, M.A

NIP: 19790911 201101 1 003



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : ANDREE PRAYOGA SANTOSO
NIM : 01970613309
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : VII (TUJUH)
JUDUL : PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SAMSAT DI
KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
PEKANBARU KOTA
TANGGAL UJIAN : 29 Desember 2022

Tim Penguji

Ketua
Dr. HARIZA HASYIM, SE, M. Si
NIP : 19760910 200901 2 003

Sekretaris
FATIMAH ZUHRA, S. SI, M. Stat
NIP : 19880718 202012 2018

Penguji I
ARIE NOER WAHIDAH SE, MM
NIP : 19780105 200710 2 002

Penguji II
RONY JAYA S. Sos. M. Si
NIP : 130 717 060



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Andrae Prayoga Santoso
 NIM : 01970613309
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 18.04.2000
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Administrasi Perpagaran
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :
Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor
melalui aplikasi e-pamsat di Kantor UPT Pengelola
an Pendapatan Pekanbaru Kota

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21/12/2022
 Yang membuat pernyataan



NIM : 01970613309

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELAUAI APLIKASI E-SAMSAT DI KANTOR UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA

Oleh:

ANDREE PRAYOGA SANTOSO
01970613309

Penulisan Tugas Akhir ini dilaksanakan di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota yang dimulai pada tanggal 10 Juli sampai dengan 23 November 2022. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *e-samsat* di kantor UPT Pekanbaru Kota. Adapun manfaat penulisan ini untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang terkait agar meningkatnya pelayanan publik demi kepuasan masyarakat. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *e-samsat* di kantor UPT Pekanbaru Kota meliputi beberapa tahap, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian proses administrasi, biaya pelayanan, produk pelayanan dan penyediaan sarana. Berdasarkan hal tersebut pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *e-samsat* di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota sudah cukup bagus. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas UPT Pekanbaru Kota dalam memberikan pelayanan seperti kondisi jaringan yang tidak stabil, kurangnya kursi tunggu sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak yang berdiri selama proses administrasi.

Kata Kunci: *Pelayanan, E-samsat, Pajak Kendaraan Bermotor*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.br

Alhamdulillah Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah Nya serta nikmat Islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir (TA) yang berjudul **“Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”**.

Kemudian Shalawat dan Salam penulis haturkan untuk junjungan alam Baginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma sholli’ala saidina Muhammad Wa’ala ali tsayyidina Muhammad, Assalamu’alaika Ya Rasulullah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Terkhusus kepada kedua orang tuaku, Ayahanda Musantoso dan Ibunda Deliar yang selalu memberikan kasih sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, terimakasih atas do’a dan semangat serta dukungan yang telah diberikan mudah-mudahan ini langkah awal untuk ananda dalam meraih cita-cita dan kesuksesan di masa yang akan datang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyelesaian Tugas Akhir ini juga tidak luput dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
2. Ibu Dr. Hj, Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Karim Riau.
3. Bapak Dr.Kamaruddin,S,Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Alchudri,S.E.,CA.,M.M.,CPA Selaku Penasehat Akademik, Terima Kasih Atas Nasehat Dan Bimbingan Yang Telah Dibeikan Selama Ini.
5. Bapak Afrizal, S.Sos., M.SI Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir (TA) ini dengan baik.
6. Bapak Dr Jhon Afrizal, S.HI selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Universitas Negeri Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Muslim S.Sos, M,Si selaku Sekretaris Program Studi D3 Administrasi Perpajakan
8. Seluruh Staff Akademik di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Kepada teman-teman angkatan 2019 D3 Administrasi Perpajakan, terkhusus untuk teman-teman kelas A yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Askhir ini masih jauh dari sempurna. Segala kritik dan saran akan sangat bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah-langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amiin yaa rabbal'Alamiin.

Pekanbaru, September 2022
Penulis,

Andree Prayoga Santoso
NIM.01970613309

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	9
1.3	Tujuan Penelitian.....	10
1.4	Manfaat Penelitian.....	10
1.5	Metode Penelitian.....	11
1.5.1	Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2	Waktu Penelitian.....	11
1.5.3	Jenis dan Sumber Data.....	11
1.5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.6	Sistematika Penulisan.....	10

BAB II GAMBARAN UMUM UPT PEKANBARU KOTA

2.1	Sejarah Singkat Berdirinya UPT Pekanbaru Kota.....	14
2.2	VISI dan MISI UPT Pekanbaru Kota.....	16
2.3	Struktur Organisasi UPT Pekanbaru Kota.....	17
2.4	Uraian Tugas Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	19

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1	Tinjauan Teori.....	21
3.1.1	Pengertian Pelayanan.....	21
3.1.2	Konsep Pelayanan Publik.....	22
3.1.3	Karakteristik Pelayanan.....	25
3.1.4	Standar Pelayanan.....	26

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.5 Konsep <i>E-Government</i>	30
3.1.6 Konsep Pajak	33
3.1.7 Pajak Dalam Islam	38
3.1.8 Fungsi Pajak.....	40
3.1.9 Hambatan Pemungutan Pajak	41
3.1.10 Pembagian Pemungutan Pajak.....	42
3.1.11 Pajak Kendaraan Bermotor	44
3.1.12 Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	46
3.2 Tinjauan Praktek	
3.2.1 Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi <i>E-Samsat</i> di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota ...	47
3.2.2 Faktor-faktor Yang Menjadi Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi <i>E-Samsat</i> di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota ...	55
3.2.3 Upaya Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi <i>E-Samsat</i> di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota ...	62
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	70
4.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana 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. Seperti layaknya dua sisi mata uang, 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.

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara” Dalam pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya. Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar menomorduakan penggunaan melalui media elektronik tapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan adanya teknologi diharapkan mampu memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah dan tidak berbelit-belit. (Litak Poltak Sinambela, 2014)

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, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Negara berkembang telah mengimplementasikan *e-Government* dengan strategi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik, kondisi sosial politikm 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 diperingkat ke-107 diantara Negara-negara di Dunia dalam laporan survey berdasarkan E-Government Development Index, disingkat 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 diajlankan pemerintah agar pelayanan public lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 gandengannya 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 riau membuat terobosan inovasi e-Samsat riau.

Terobosan e-Samsat merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh pemerintah provinsi riau atas kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah provinsi riau, Polda Riau dan Jasaraharja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim pembina Samsat Riau 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 Riau yang dapat diakses oleh seluruh samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani mpembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNPB pengesahan STNK. Layanan e-samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat cukup melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan e-samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan pelayanan pembayaran pajak

kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Standar Operasional Prosedur Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Elektronik Provinsi Riau:

1. Wajib pajak membuka aplikasi online Samsat Elektronik Provinsi Riau
2. Wajib pajak melakukan pendaftaran dengan mengisi NRKB, NIK, 5 digit No Rangka terakhir dan nomor hp, sebagai data tambahan wajib pajak dapat memasukkan alamat email.
3. Sistem Samsat Elektronik Provinsi Riau melakukan proses verifikasi data Regident Ranmor yang diisikan WP
4. Selanjutnya sistem samsat elektronik provinsi riau melakukan request data penetapan PKB ke server Bapenda, penetapan SWDKLLJ ke server jasa raharja.
5. Selanjutnya sistem samsat elektronik provinsi riau mengintegrasikan kode bayar ke server samsat elektronik
6. Server samsat elektronik provinsi riau mengirimkan kode bayar ke wajib pajak melalui aplikasi online samsat elektronik provinsi riau
7. Wajib pajak melakukan pembayaran melalui channel pembayaran perbankan berdasarkan kode bayar
8. Sistem perbankan akan melakukan inquiry data penetapan ke server samsat elektronik berdasarkan kode bayar
9. Wajib pajak memastikan kebenaran data penetapan yang tampil pada channel pembayaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

10. Setelah transaksi berhasil channel perbankan mencetak struk pembayaran
11. Channel perbankan melakukan proses flaging ke server Samsat Elektronik Provinsi Riau
12. Server Samsat elektronik provinsi riau mengirimkan notifikasi ke server Bapenda, jasa raharja, dan polda Riau
13. Channel perbankan mendeбет dana nasabah yang ditampung direkening bank penerima
14. Wajib pajak ke loket pendaftaran untuk melakukan proses pengesahan STNK dan penukaran struk TBKP/SKPD asli dengan membawa TBKP/SKPD Pembayaran Terakhir (asli), STNK (Asli), KTP (Asli) dan surat kuasa (jika dikuasakan).
15. Jika setelah dilakukan verifikasi oleh petugas pendaftaran ternyata tidak memenuhi persyaratan maka wajib pajak harus melakukan proses perubahan identitas ranmor dan atau pemilik secara manual ke loket dengan dikenakan biaya atas perubahan tersebut
16. Petugas penetapan Bapenda dan jasa Raharja melakukan verifikasi ulang secara sistem terhadap transaksi tersebut.
17. Jika setelah dilakukan verifikasi oleh petugas penetapan Bapenda dan jasaraharja ternyata terjadi permasalahan pada transaksi elektronik maka proses pengesahan STNK tidak dapat diproses dan wajib pajak kembali ke kantor samsat 2 (dua) hari setelah pembayaran berhasil dilakukan.
18. Wajib pajak ke loket penyerahan mengambil TBKP/SKPD asli dan STNK yang sudah disahkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT Pekanbaru Kota Tahun 2019-2021

Tahun Anggaran	Target	Realisasi
2019	300.920.883.501,78	350.809.262.253,00
2020	306.126.343.648,19	328.523.390.819,00
2021	360.766.759.111,12	382.015.878.060,00

Sumber : Kantor UPT Pekanbaru Kota (2022).

Dari tabel diatas terlihat bahwa pendapatan PKB di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota pada tahun 2019-2021 terjadi kenaikan secara target dan realisasi, di setiap tahun selalu ada kenaikan target dikarenakan unit kendaraan bermotor selalu bertambah dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2. Target dan Realisasi Penerimaan Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pekanbaru Kota Tahun 2019-2021

Tahun Anggaran	Target	Realisasi
2019	26.278.450.145,00	29.365.630.041,00
2020	16.795.230.400,00	17.201.736.377,00
2021	13.279.643.721,00	13.939.860.912,00

Sumber : Kantor UPT Pekanbaru Kota (2022)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa realisasi penerimaan pembayaran pajak melalui aplikasi e-samsat selalu mencapai target, tetapi target dan realisasi mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 dikarenakan masih ada WP yang belum begitu mengerti dengan sistem pembayaran pajak melalui aplikasi e-samsat, dan juga masih banyak WP yang belum patuh akan pembayaran pajak.

Tabel 1.3. Laporan Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar PKB di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota

Tahun Anggaran	Jumlah Wajib Pajak
2019	246.746
2020	227.060
2021	230.814

Sumber : Kantor UPT Pekanbaru Kota (2022)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pengguna kendaraan bermotor yang membayar pajak di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota cukup meningkat walau tidak signifikan. Namun di tahun 2019 terlihat jumlah pengguna kendaraan bermotor yang membayar pajak lebih besar daripada tahun 2020 dan 2021.

Tabel 1.4 Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dari Tahun 2019-2021

NO	Tahun	Unit	RP
1	2019	21.319	39.302.097.705,00
2	2020	16.913	29.714.299.670,00
3	2021	976	1.812.906.658,00

Sumber : Kantor UPT Pekanbaru Kota

Dari tabel diatas dapat di jelaskan bahwa semakin berkurangnya tunggakan pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun, tunggakan paling banyak terdapat pada tahun 2019 dikarenakan pada tahun tersebut terjadi kesulitan ekonomi masyarakat disebabkan oleh adanya pandemi covid 19. Covid 19 berpuncak pada akhir tahun 2019 sampai dengan akhir tahun 2021 yang mengakibatkan banyak nya pekerja di PHK dari tempat kerjanya sehingga terjadi kesulitan ekonomi.

Rendahnya kontribusi e-samsat dalam pendapatan PKB dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman atas akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi E-Samsat itu sendiri. Belum adanya upaya pengoptimalan E-Samsat sebagai instrument pembayaran pajak terlihat dari kecilnya target yang dibebankan kepada E-Samsat. Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi intenet yang bisa menyebabkan sistem error, serta proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran di ATM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi e-Samsat.

Meski tidak terjadi penurunan yang signifikan tetapi pemerintah berharap wajib pajak lebih sadar akan pentingnya membayar pajak. Begitu juga dengan penerimaan E-Samsat meski terjadi peningkatan yang, tetapi pemerintah berharap agar masyarakat menggunakan layanan e-samsat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?
3. Bagaimana upaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
3. Untuk mengetahui Bagaimana upaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Penulisan tugas akhir ini diharapkan bisa menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan juga bisa menjadi bekal ilmu yang dapat di implementasikan dalam dunia kerja.
2. Bagi Instansi
Penulisan tugas akhir ini diharapkan membantu mengevaluasi sistem pelayanan pajak di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dan juga sebagai bahan informasi dalam efektivitas peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah adanya sistem pelayanan pajak modern.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan tugas akhir dalam menyelesaikan studi D III Administrasi Perpajakan dalam memahami efektivitas sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota

1.5 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian pada laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1.5.1 Lokasi Penelitian

Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Jln. Gaja Mada

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 10 juli – 23 november 2022

1.5.3 Jenis dan Sumber Data

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara, pendapat, maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dan juga dari sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dalam bentuk catatan, buku-buku, dan lain sebagainya.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan penulis masih berdasarkan prosedur yang ditetapkan, yaitu dengan cara memaparkan hal-hal yang akan dibawa. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis menggunakan 4 (Empat) teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Wawancara, yaitu dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan pada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah yang diteliti.
2. Observasi, yaitu dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung terhadap fenomena yang terjadi di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
3. Studi Pustaka, yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan buku, internet, catatan dan referensi yang berhubungan dengan laporan Tugas Akhir ini.
4. Analisis Data, menggunakan metode deskriptif yaitu mengolah data-data yang telah didapat dan membandingkan masalah teori dan praktek dengan ketentuan tertentu, sehingga dapat ditarik kesimpulannya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika tugas akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memahami keseluruhan tugas akhir yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah singkat Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, Visi dan Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru Kota, Struktur Organisasi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, dan Uraian Tugas (Job Description) Kantor UPT pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Penulis menguraikan gambaran data dan mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *e-samsat* di kantor upt pengelolaan pendapatan pekanbaru kota.

BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran yang diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM UPT PEKANBARU KOTA

2.1 Sejarah Singkat Berdirinya UPT Pekanbaru Kota

Pada mulanya Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau (selanjutnya disingkat Dipenda) merupakan Sub Direktorat pada Direktorat Keuangan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 3/12/43 tanggal 1 September 1975 tentang Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I dan II, maka pada tahun 1976 dibentuk Dinas Pendapatan dan Pajak Daerah kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Perda Nomor 5 tahun 1976. Susunan Organisasi pada saat itu adalah sebagai berikut :

- Kepala Dinas
- Seksi Tata Usaha
- Seksi Pajak dan Retribusi
- Seksi IPEDA
- Seksi Operasi/Penagihan

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten/kotamadya Daerah Tingkat II, diterbitkan peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan susunan organisasi sebagai berikut :

- Kepala Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Sub Bagian Tata Usaha
- Seksi Pajak
- Seksi Retribusi
- Seksi IPEDA
- Seksi Pendapatan Lain-lain
- Seksi Perencanaan, Pengawasan dan Pengembangan

Sehubungan dengan keluarnya Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 1989 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan DaerahM Kotamadya Daerah Tingkat II sebagai penyempurnaan dari Kepmendagri Nomor KUPD.7/12/41-101 tanggal 6 Juni 1978,ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tk.II Pekanbaru Nomor 7 Tahun 1989 tanggal 27 Desember 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kotamadya Daerah Tk.II Pekanbaru Tipe B, dengan Susunan Organisasi sebagai berikut :

- Kepala Dinas
- Sub Bagian Tata Usaha
- Seksi Pendaftaran dan Pendataan
- Seksi Penetapan
- Seksi Pembukuan dan Pelaporan .
- Seksi Penagihan
- Unit Penyuluhan

Sejalan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2000 tentang susunan Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Provinsi Riau mengeluarkan Peraturan Gubernur Riau nomor 61 tahun 2012 tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksanaan teknis dinas pada dinas pendapatan Provinsi Riau dan Tata Kerja Dinas-dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, termasuk Dinas Pendapatan Daerah, dengan susunan organisasi UPT sebagai berikut:

- Kepala UPT
- Sub Bagian Tata Usaha
- Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
- Seksi Pengawasan dan Pembukuan

2.2 VISI dan MISI UPT Pekanbaru Kota

Adapun yang menjadi Visi dan Misi UPT Pendapatan Kota Pekanbaru secara umum dimana termasuk didalamnya kantor UPT Pendapatan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. VISI

Sebagai bagian dari Pemerintahan Kota Pekanbaru, maka visi organisasi UPT Pendapatan Kota Pekanbaru juga tidak terlepas dari visi Kota Pekanbaru seperti yang di rumuskan pada Renstra Pemerintahan Kota Pekanbaru yakni “Terwujudnya kota pekanbaru sebagai kota Metropolitan yang Madani”

Mengacu pada visi Kota Pekanbaru tersebut dengan dilator belakangi oleh kondisi riil Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dan kecenderungan yang terjadi serta dorongan tekad yang kuat, maka

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

dirumuskanlah visi UPT Pendapatan Kota Pekanbaru yang merupakan kesepakatan bersama untuk mewujudkan kondisi dan kompetensi UPT Pendapatan Kota Pekanbaru yang lebih baik dimasa yang akan datang, selanjutnya dituangkan dalam Rencana Strategis-SKPD ini. Adapun VISI UPT Pendapatan Kota Pekanbaru adalah :

“TERWUJUDNYA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH GUNA MENUNJANG PENYELENGARAAN PEMERINTAH DAN PEMBANGUNAN ”.

2. MISI

Untuk dapat mewujudkan visi tersebut di atas, maka ditetapkan misi UPT Pendapatan Kota Pekanbaru sebagai berikut :

- Meningkatkan Pengolahan Pendapata asli Daerah untuk mengurangi ketergantungan Dana Pembangunan.
- Menggali sumber-sumber pendapatan daerah
- Mewujutkan Kinerja Pemerintah yang baik (*good government*).

Dengan pernyataan misi tersebut diatas diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat lebih mengenal, mengetahui peran dan program- programnya serta hasil yang akan diperoleh UPT pendapatan kota pekanbaru pada masa mendatang.

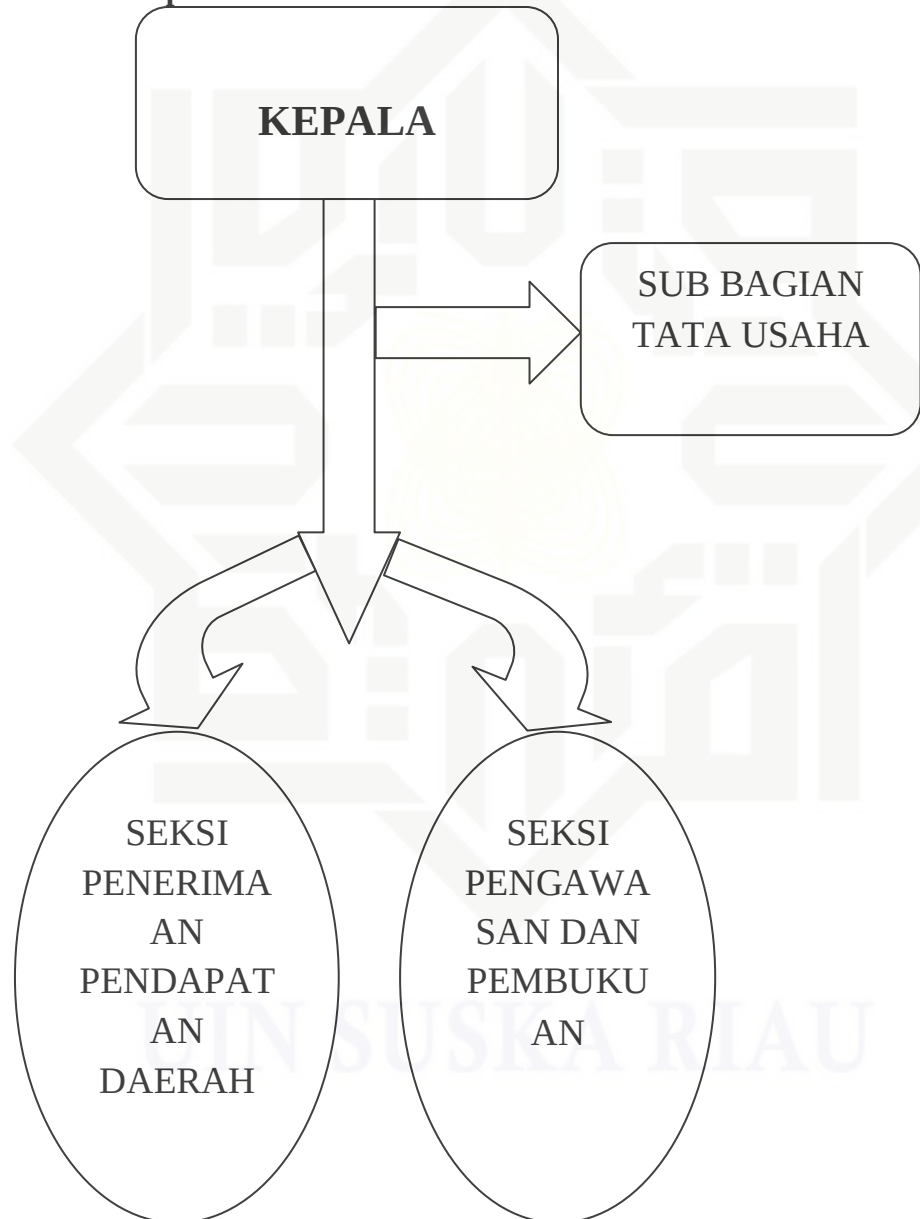
2.3 Struktur Organisasi UPT Pekanbaru Kota

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu bagian kegiatan secara sederhana, memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertical maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu organisasi, dan menjalankan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu bagi pemimpin ataupun ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir, tingkat-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi, Struktur organisasi UPT pendapatan Kota Pekanbaru dapat dilihat dibawah ini :

Struktur Organisasi UPT Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau



Sumber : Buku saku dispenda Provinsi Riau, 2022

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Uraian Tugas Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian

UPT pendapatan pekanbaru kota yang mempunyai tugas melaksanakan tugas Dinas Pendaptan yang bersifat Teknis operasional dibidang pendaptan. menyelenggarakan administrasi yaitu sebagai tempat atau wadah dalam pembuatan dan pembayaran Pajak Kendaraan Pribadi atau Badan di Kota Pekanbaru.

➤ **Kepala UPT**, mempunyai tugas:

melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebagian daerah kabupaten/Kota dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Pendapatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) Kepala UPT menyelenggarakan fungsi:

1. Melaksanakan pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang telah ditetapkan
2. Mengadakan kegiatan pelayanan samsat dalam pengurusan PKB, BBN-KB kepada masyarakat
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait Samsat antara lain Kepolisian daerah dan PT. Jasa Raharja (pesero)
4. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah

➤ **Sub Bagian Tata Usaha**, mempunyai tugas:

1. Menerima, menganalisa dan mengendalikan administrasi surat menyurat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Mengetik, mengolah, mencatat serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas dan surat menyurat
3. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian
4. Menyusun rencana anggaran

➤ **Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah**, mempunyai tugas:

1. Menyusun rencana kegiatan Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
2. Maksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan
3. Pengkoordinasian dan pengolahan pelayanan Samsat Pengkoordinasian dan pengolahan pelayanan Samsat
4. Pembuatan laporan realisasi penerimaan Pajak Daerah pada kantor Samsat setiap harinya

➤ **Seksi Pengawasan dan Pembukuan**, mempunyai tugas:

1. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pengawasan dan Pembukuan
2. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan penagihan, pembukuan dan pelaporan
3. Melaksanakan penagihan pasif dan aktif atas pitang pajak daerah
4. Menyusun laporan penerimaan pajak daerah.



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil temuan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, diantaranya lama waktu pelayanan sesuai dengan standar SOP, pajak dibayar sesuai dengan ketentuan/standar yang berlaku melalui Bank, masyarakat diperbolehkan memilih layanan *online* atau manual (*offline*), mencari cara atau solusi yang mempermudah pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor, pelayanan mengacu pada peraturan yang berlaku, penggunaan aplikasi bertujuan untuk mengurangi antrian pembayaran pajak secara *offline* dan penggunaan aplikasi belum tepat sasaran karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat, kurangnya SDM dan kurangnya sarana dan prasarana.
3. Upaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota ,

diantaranya meningkatkan kualitas SDM, meningkatkan sarana dan prasarana, melakukan sosialisasi dan memberikan empati yang tinggi pada masyarakat.

4.2. Saran

Saran yang dapat diberikan atas temuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Untuk UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota disarankan lebih intensif dalam memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi E-Samsat serta menyediakan fasilitas laporan yang dapat diakses secara 24 jam secara langsung.
2. Bagi pegawai Kantor UPT pengelolaan pendapatan pekanbaru kota diharapkan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
3. Dalam proses pembayaran diharapkan dapat segera dikembangkan lagi melalui dengan mengadakan kerjasama dengan layanan perbankan lainnya agar pelayanan pembayaran lebih fleksibel.
4. Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kesadaran taat pajak kendaraan bermotornya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Indrajit. Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Waluyo, 2002, *Pajak Indonesia edisi I*, Jakarta. Selemba Empat

Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: andi offset.

Soeparman. 2010 *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*.

R.A Soepriyono. 1999, *Akuntansi Biaya : Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*, Buku Satu. Edisi Dua. Cetakan Dua Belas. Yogyakarta: BPFE

Drs.H.A.S Moenir 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. NA: Bumi aksara

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 Riau Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Uraian Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 82 Tahun 2020 tentang Pembebasan Pajak Daerah & Penghapusan Denda Administratif Pajak Daerah Dalam Masa Penanganan Covid-19 di Kota Pekanbaru

Keputusan Pembina Samsat Provinsi Riau Tentang Pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau Nomor Kpts.28/II/2016

UU NO. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Andree Prayoga Santoso, lahir di Kota Intan, Kab. Rokan Hulu, Riau pada tanggal 18 April 2000. Anak kedua dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan ayahanda Musantoso dan ibunda Deliar. Penulis mengawali pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 002 Kota Intan, Kunto Draussalam, kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di MTs Swasta Kota Intan. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang menengah akhir di SMAN Negeri 1 Kunto Darussalam dan meneruskan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan berfokus pada program studi D3 Administrasi Perpajakan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Samsat Ujung Batu dari bulan Juli hingga September 2021. Dan demi menyelesaikan pendidikan di program studi D3 Administrasi Perpajakan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis mengajukan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *E-samsat* di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© HAK CIPTA Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/4661/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 19 September 2022 M
22 Safar 1444 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Andree Prayoga Santoso
NIM. : 01970613309
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. Hj. Mulyarni, SE, MPA
NIP. 19700826 199903 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VILI/PP.00.9/4643/2022 Pekanbaru, 15 September 2022 M
Sifat : Biasa 18 Safar 1444 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Kepada
Yth. Afrizal, S. Sos, M. Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan hormat,

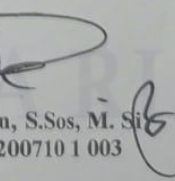
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a	: Andree Prayoga Santoso
NIM	: 01970613309
Jurusan	: D-III Perpajakan
Semester	: VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: **"Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota"**.Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN
 PEKANBARU KOTA

Jl. Gajah Mada No. 200 Pekanbaru Telp. (0761) 22883
 Website : www.badanpendapatan.riau.go.id



SURAT KETERANGAN
 Nomor :075/ BAPENDA/UPT.01/113

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau menerangkan bahwa :

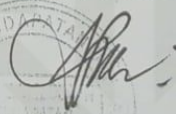
NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	Najaruddin	01970613396	Administrasi Perpajakan
2.	Nuzulanda Reyhan Falas	01970613411	Administrasi Perpajakan
3.	Andre Prayoga Santoso	01970613309	Administrasi Perpajakan

telah melaksanakan Riset pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 16 November 2022

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA
 BAPENDA PROVINSI RIAU,


LUSIA FEBRIANI, S.E,M.Si
 Penata Tk. I (III/d)
 NIP. 19830223 201001 2 007



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.