

**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI *E-CHANNEL* SAMSAT UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh

Aprilia Difani

Nim: 211105020033

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI *E-CHANNEL* SAMSAT UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

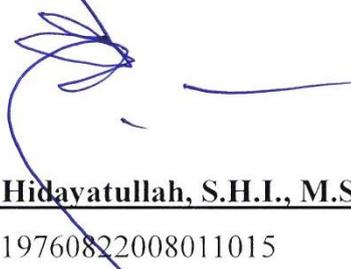
Oleh :

Aprilia Difani

NIM: 211105020033

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing



Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I

NIP.19760822008011015

**UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI *E-CHANNEL* SAMSAT UNTUK
MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 30 April 2025

Tim Penguji:

Ketua



Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M
NIP. 197806122009122001

Sekretaris



Dr. Nur Hidayat, S.E., M.M
NIP. 197905052023211015

Anggota

1. **Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.Si.**
2. **Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.**

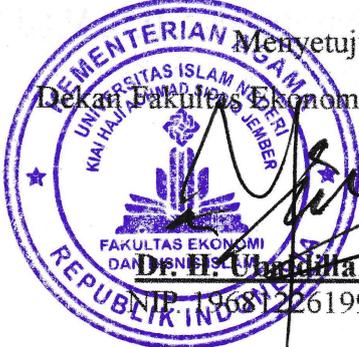


()
()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



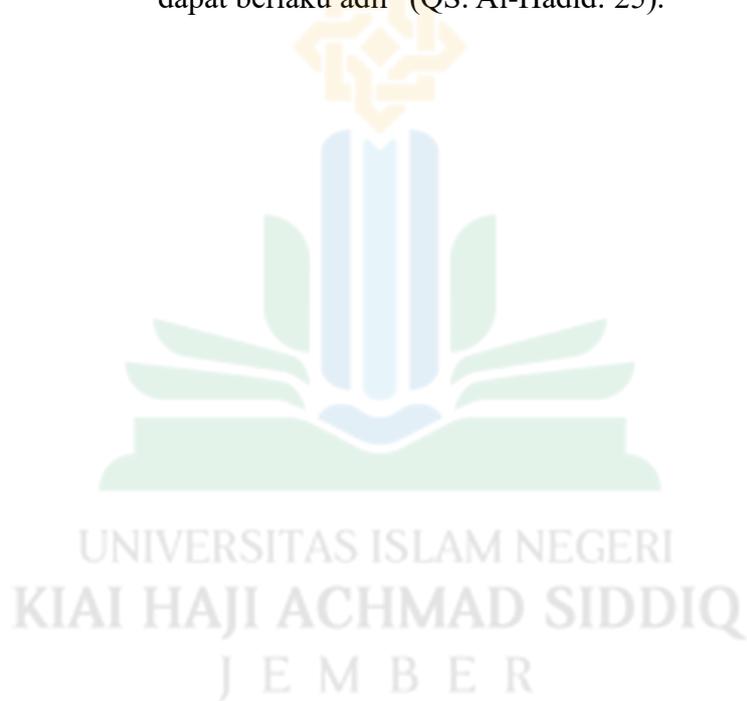
Dr. H. Uggudillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001



MOTTO

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ
بِالْقِسْطِ وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَنْ يَنْصُرُهُ
وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ إِنَّ اللَّهَ قَوِيٌّ عَزِيزٌ ﴿٢٥﴾

" Sungguh, Kami telah mengutus rasul-rasul Kami dengan bukti-bukti yang nyata dan kami turunkan bersama mereka kitab dan neraca (keadilan) agar manusia dapat berlaku adil" (QS. Al-Hadid: 25).¹



¹ Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemah, (Jakarta : Quran Kemenag, 2022)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wasyukurillah segala puji bagi Allah SWT serta sholawat dan salam tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, Dengan rasa syukur dan dengan doa, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Ayah Sunhaji dan Ibu Hosniah. Terima kasih yang tiada hentinya untuk beliau yang selalu berjuang untuk putri kecilnya agar bisa Sarjana. Semoga secepatnya bisa membahagiakan Ayah dan Ibu. Aamiin.
2. Kakak Riski Arilia dan Kakak kedua penulis Riski Maulida dan adik saya Muhammad Ridho Habibie dan Kakak ipar Lucky Hamzah yang memberikan dukungan serta semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada kakak Angger Setio Aji yang sudah ikhlas meminjamkan laptopnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar yang telah memberikan semangat yang tiada hentinya untuk putri yang selalu dianggap sebagai anak kecil.
5. Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya semoga kelak menjadi ilmu yang barokah dan bermanfaat. Aamiin.
6. Almamater UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmu kepada penulis.

7. Teman-temanku Terutama kepada Ayu Arini, Isfani Rahmasari, Fina dwi, Yeni Kusmita, Alfita Aprilia, Sumarti, Merry Andani, Nafia'ah Nur Andini, Ayu Arini, Rina Putri, Nadia Khairotun Nikmah dan Alm. Mulyadi yang selalu memberikan semangat. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
8. Teman-teman Ekonomi Syariah khususnya ES 1 angkatan 2021 yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama perkuliahan di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
9. Spesial untuk yang selalu ada dan tiada henti memberikan semangat dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, dan Junjungan Nabi saya Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kami dari zaman jahiliyah sampai zaman terang benderang yakni aqinul islam sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Upaya Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Channel Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Jember". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ,Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember. Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan yang saya terima . Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. H. M.F Hidayatullah S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Dr. Sofia, M.E selaku Koordinasi prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Bismis Islam.
7. Ismawan Taramurti, S.H., M.M., selaku Pimpinan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.
8. Ayudhya Haksari, S.E., M.Si., selaku Kepala Sub. Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.
9. Faisal Ridwandi, S.E., M.M., selaku Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan yang telah membimbing saya selama proses pelaksanaan penelitian.
10. Seluruh Pegawai UPT PPD Jember , KB. SAMSAT Teratai dan KB.SAMSAT Soebandi yang telah membantu saya untuk menyajikan data yang saya perlukan.
11. Beasiswa Pemkab Jember yang telah membantu saya untuk biaya kuliah saya sampai lulus.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat saya harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Saya berharap semoga karya ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu ekonomi.

Jember, 20 Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Aprilia Difani, M.F Hidayatullah, 2025. *Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Channel Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah Jember*

Kata kunci: Pajak kendaraan bermotor, *e-channel*, penerimaan pajak, pendapatan daerah

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan daerah di Kabupaten Jember. Namun, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan keterbatasan akses pembayaran pajak secara manual menjadi tantangan dalam pengoptimalkan penerimaan pajak. Sebagai solusi, penerapan sistem pembayaran pajak elektronik melalui *e-Channel* diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana upaya *e-Channel* untuk peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui di SAMSAT Jember? 2) Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dengan pengaplikasian *e-Channel* Samsat di Jember ? 3) Apa dampak *e-Channel* samsat dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* Samsat dalam meningkatkan pendapatan asli daerah pada kantor bersama SAMSAT Jember.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan teknik pengumpulan data: 1) Observasi, 2) Wawancara, dan 3) Dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Triangul

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-Channel* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember memberikan dampak positif dalam tiga aspek utama. 1) Upaya Samsat Jember dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* berhasil mempermudah proses administrasi pajak, memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa harus datang ke kantor Samsat, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi. 2) faktor pendukung seperti dukungan dari pemangku kebijakan, pihak swasta, serta kemudahan akses melalui berbagai platform digital mendukung keberhasilan implementasi *e-Channel*, meskipun ada tantangan terkait literasi digital dan infrastruktur internet di beberapa wilayah. 3) Penerapan *e-Channel* berkontribusi signifikan pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dengan menunjukkan adanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya, yang mencerminkan keberhasilan dalam meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat.

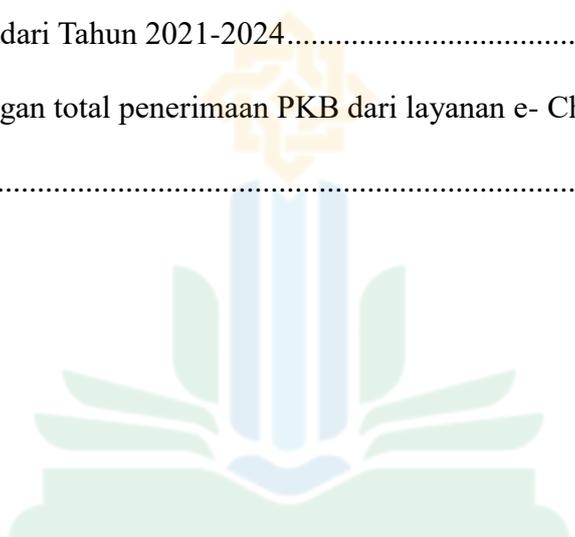
DAFTAR ISI

| | Hal. |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| LEBAR PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| E. Definisi Istilah | 10 |
| F. Sistematika Pembahasan | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| A. Penelitian Terdahulu | 14 |

| | |
|---|-----------|
| B. Kajian Teori | 26 |
| 1. Pajak..... | 26 |
| 2. Pendapatan Asli Daerah | 37 |
| 3. Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah | 40 |
| 4. Pembayaran Digital..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 45 |
| B. Lokasi Penelitian | 45 |
| C. Subyek dan Objek Penelitian..... | 46 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| E. Analisis Data | 48 |
| F. Keabsahan Data | 49 |
| G. Tahap-Tahap Penelitian | 50 |
| BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS | 52 |
| A. Gambaran Objek Penelitian..... | 52 |
| B. Penyajian Data dan Analisis | 60 |
| C. Pembahasan | 74 |
| BAB V PENUTUP | 84 |
| A. Kesimpulan..... | 84 |
| B. Saran-saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 88 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No | Uraian | Hal. |
|-----|---|------|
| 1.1 | Peningkatan Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur 2021-2023 | 1 |
| 1.2 | Pemetaan Penelitian Terdahulu..... | 3 |
| 4.1 | Struktur Bagan Organisasi UPT PPD Jember..... | 56 |
| 4.2 | Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor dari Tahun 2021-2024..... | 71 |
| 4.3 | Perbandingan total penerimaan PKB dari layanan e- Channel di Samsat Jember | 71 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

| No | Uraian | Hal. |
|------|---|------|
| 1.1 | Akses Pembayaran PKB Melalui <i>E-Channel</i> | 7 |
| 4.1. | Profil lokasi Penelitian UPT PPD JEMBER | 55 |
| 4.2. | Brosur <i>E-Channel</i> | 62 |
| 4.3. | Sosialisasi Samsat melalui sosial media | 64 |
| 4.4. | Sosialisasi <i>e-Channel</i> melalui sosial media | 64 |
| 4.5. | Tata Cara Bayar PKB melalui Indomart | 65 |
| 4.6. | Contoh Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui <i>e-Channel</i> (Toko Pedia) | 73 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Provinsi Jawa Timur tepatnya di Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya. Kondisi ini tentu berdampak langsung pada potensi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, di tengah potensi tersebut, realisasi penerimaan PKB di Jember masih belum optimal. Masih banyak wajib pajak yang menunda pembayaran, bahkan tidak melakukan pembayaran sama sekali dalam periode tertentu.

Tabel 1.1 Peningkatan Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Timur 2021-2023

| Tahun | Jumlah Kendaraan Bermotor Mobil Penumpang | Jumlah Kendaraan Bermotor Bus | Jumlah Kendaraan Bermotor-Truk | Jumlah Kendaraan Bermotor - Sepeda Motor | Jumlah Kendaraan Bermotor-Jumlah |
|-------|---|-------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------------|
| 2023 | 2.076.146 | 42.578 | 782.173 | 21.122.769 | 24.023.666 |
| 2022 | 2.039.556 | 36.861 | 778.503 | 20.750.505 | 23.605.425 |
| 2021 | 1.950.975 | 35.920 | 755.847 | 20.031.820 | 22.774.562 |

Sumber , Badan Pusat Statistik

Dalam hal ini Untuk meningkatkan lagi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) setiap tahunnya, UPT PPD Jember perlu terus mengoptimalkan dalam meningkatkan pendapatan pajak. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh UPT PPD Jember adalah dengan pengaplikasian dan pemanfaatan *e-Channel* sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan

bermotor. Dengan adanya *e-Channel*, proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien bagi wajib pajak, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga berkontribusi pada peningkatan penerimaan PAD secara signifikan.

Platform *e-Channel* merupakan produk digital yang memungkinkan proses pembayaran dan layanan Samsat secara online. *E-Channel* sendiri merupakan platform untuk memfasilitasi transaksi terkait pajak kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak tahunan tanpa datang langsung ke kantor Samsat. *E-channel* ini menyediakan berbagai saluran digital seperti aplikasi mobile internet banking, tokopedia dan platform lainnya yang memungkinkan pengguna untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara langsung melalui *e-Channel* untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. *E-Channel* memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak secara online, sehingga mengurangi antrian di kantor pelayanan dan meningkatkan efisiensi administrasi.² Menurut data dari Samsat Jember, penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui sistem *e-chanel* meningkat sebesar 30% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan potensi positif dari

² Google, "Bapenda Jawa Timur "E-SAMSAT"

penerapan sistem digital dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak.³

Gambar 1.1 Akses Pembayaran PKB Melalui E-Channel



Sumber, Bapenda Jatim

Gambar diatas merupakan platform pembayaran melalui *e-channel*. Yang didalamnya terdapat beberapa akses salah satunya yaitu e-SAMSAT yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan sistem samsat. Hal ini akan membantu peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun, meskipun terdapat peningkatan, masih banyak faktor yang memengaruhi efektivitas pembayaran pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember Tahun 2021-2024

| Tahun | Target (Rp) | Realisaisi (Rp) | % |
|-------|-----------------|-----------------|---------|
| 2021 | 295.759.000.000 | 334.575.117.710 | 113,12% |
| 2022 | 298.382.000.000 | 354.372.737.708 | 118,76% |

³ Toton Fanshurna, Isfani Rahmahsari, Aprilia Difani, "Prosedur Pelayanan Publik Melalui Inovasi Program E-Samsat UPT BPPD Kantor Bersama Samsat Jember" jurnal akuntansi keuangan dan bisnis, Vol.1, No.4 (2024). 985-987. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jakbs/article/view/799>

| | | | |
|------|-----------------|-----------------|---------|
| 2023 | 366.811.000.000 | 381.137.618.100 | 103,91% |
| 2024 | 345.682.400.000 | 406.623.308.850 | 117,63% |

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember 2021-2024 (di olah)

Berdasarkan data dalam gambar tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2021 hingga tahun 2023 penerimaan pendapatan asli daerah jember mengalami peningkatan dari Rp 360.892.668.675,- hingga pada tahun 2022 di Rp 354.372.737.708,- di tahun 2023 kenaikanya hingga mencapai Rp 366.8111.000.000,- dan pada tahun 2024 juga mengalami kenaikan hingga Rp 406.623.308.850,- . Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-chanel* Samsat di Kabupaten Jember dan mengidentifikasi tantangan serta peluang yang ada. Dan mengidentifikasi hasil atau dampak dengan adanya *e-chanel* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor apakah berkontirusi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di kabupaten Jember. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi e-channel dalam pembayaran PKB di Kabupaten Jember dapat meningkatkan penerimaan pajak dan kontribusinya terhadap peningkatan PAD. Penelitian ini akan menggali pengalaman dan persepsi masyarakat serta pihak terkait mengenai sistem e-channel, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem tersebut.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor secara optimal. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan

dapat menjadi acuan bagi pengembangan sistem perpajakan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital⁴.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana upaya Samsat Jember dalam penerapan program *e-Channel* untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Jember?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Channel* Samsat di Jember ?
3. Apa dampak penerapan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* di Samsat Jember

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan upaya Samsat Jember dalam penerapan program *e-Channel* untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor kantor bersama SAMSAT Jember
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Channel* Samsat di Jember
3. Untuk mendeskripsikan dampak penerapan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-channel* Samsat dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor dikabupaten jember

⁴ Adeliya Gita Silviana Putri, Rendy Andika Putra, and M.F.Hidayatullah, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR Di Bank BTN KC Jember," *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 2, no. 1 (2024): 17–21, <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.217>.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan terhadap pembaca mengenai analisis upaya penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-samsat* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah pada samsat jember. Bagi peneliti baru, penelitian ini dapat digunakan sebagai ringkasan informasi dan referensi. Dimana mungkin terdapat topic dari penelitian ini yang sesuai dengan topic yang akan diangkat oleh peneliti baru tersebut.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Memperoleh wawasan dan pemahaman baru mengenai Upaya penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah pada samsat jember menjadi suatu kebanggaan atas pencapaian dan salah satu ukuran atas ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terkait Upaya penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah pada samsat jember dan juga menjadi penelitian yang

menghasilkan informasi yang sangat bermanfaat sebagai masukan dan pengembangan khususnya di kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

c. Bagi UPT PPD Jember

Diharapkan bahwa temuan ini akan memberikan kontribusi untuk diskusi mengenai strategi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

d. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai salah satu sumber informasi khususnya kesadaran untuk membayar pajak kendaraan beromotor dan kemudahan administrasinya.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang makna istilah yang dimaksudkan peneliti, definisi istilah ini mencakup makna istilah-istilah penting sebagai titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.⁵ Adapun istilah-istilah yang dimaksud adalah

1. Upaya

Upaya merupakan segala sesuatu yang sifatnya mengusahakan terhadap suatu hal supaya lebih dapat berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.⁶

⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 93.

⁶ Bening Samudera Bayu Wasono, *Strategi Dalam Meningkatkan Semangat Belajar Siswa*, (Guepedia, 2021), 17.

2. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sesuai Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, setiap pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak tersebut. Dalam hal ini kendaraan bermotor tidak hanya mencakup sepeda motor dan mobil, tetapi juga semua jenis kendaraan beroda, termasuk yang dilengkapi trailer, yang digunakan di berbagai jalan raya dan digerakkan oleh mesin.⁷

3. Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, serta pemanfaatan sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah. Pendapatan ini sering kali dijadikan indikator tingkat kemajuan suatu daerah. Daerah yang dianggap maju adalah daerah yang memiliki PAD yang tinggi. Hal ini dapat dimengerti karena dengan tingginya PAD yang diterima suatu daerah maka tingkat ketergantungan Pemerintah Daerah terhadap Pemerintah Pusat dalam hal pendanaan APBDnya akan semakin berkurang. Walaupun demikian, pemerintah daerah dilarang melakukan pungutan-pungutan kepada masyarakat yang dapat berakibat biaya ekonomi tinggi (*high cost economy*) yang pada akhirnya kurang mendukung

⁷ Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor 107/PMK.011/ 2013, tentang Tata Cara Penghitungan, Penyetoran, Pelaporan Pajak Penghasilan Dan Penghasilan Dari Usaha Yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak Yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu, 36.

dunia usaha/investasi. Selain itu, pemerintah daerah juga dilarang menetapkan peraturan daerah yang menghambat mobilitas penduduk⁸.

3. *E-channel*

E-Channel merupakan platform pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pajak tahunan berbasis non tunai, yang artinya pembayaran tanpa datang langsung ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak. Platform *e-channel* ini meliputi *e-Samsat*, mobile banking, tokopedia, signal, alfamart dan sebagainya.⁹

4. E-Samsat

E-Samsat merupakan sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, mulai di layanan yang diselenggarakan di Kantor Bersama Samsat maupun di Platform PKB tanpa harus keluar rumah. Definisi lain E-Samsat adalah sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas(SWDKLLJ), dan Parkir Berlangganan. Bapenda Jawa Timur juga mengungkapkan bahwa pembayaran bisa melalui Payment Poin Online Bank (PPOB) seperti Indomart, Alfamart, Kantor pos, Agen Badan Usaha Milik Desa, Samsat One Pesantren One Produk (OPOP), Samsat Kampus, dan sebagainya.¹⁰

⁸ Damas Dwi Anggoro, "Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah," *Universitas Brawijaya Press*, 2017.

⁹ UPT PPD Jember "e-Channel", (2024)

¹⁰ Bapenda Jawa Timur "E-SAMSAT"

F. Sistematika pembahasan

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, merupakan pendahuluan penelitian yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah dan sistematika penelitian.

BAB II Kajian Kepustakaan, bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai perbandingan untuk Menyusun kepustakaan dan kajian teori sebagai pendukung karya ilmiah.

BAB III Metode Penelitian, bab ini membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, dan tahap tahap penelitian yang dilakukan.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

BAB V Penutup, pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik Kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisis dari permasalahan yang diteliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian terdahulu

Dalam kajian ini mencantumkan beberapa, hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rani Anggraini yang berjudul “ Strategi peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Jember”. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kepemilikan kendaraan bermotor dalam kehidupan masyarakat yang secara langsung berkontribusi pada potensi penerimaan pajak. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menciptakan peluang besar bagi daerah untuk meningkatkan penerimaan PKB. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi UPT PPD Jember dalam proses tersebut serta strategi yang diterapkan untuk mengatasinya. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta divalidasi menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa kendala utama meliputi rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, kepemilikan kendaraan tidak atas nama pribadi, kondisi geografis yang menyulitkan, serta pola pertanian masyarakat yang memengaruhi waktu pembayaran. Untuk mengatasi hal ini, UPT PPD Jember menerapkan berbagai strategi seperti

sosialisasi, operasi gabungan, kerja sama lintas instansi, penagihan langsung ke lapangan, serta pengembangan inovasi dalam sistem pembayaran pajak.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Maulani Lestari dari Universitas Teknologi Digital ini mengkaji efektivitas penerapan E-Samsat dalam meningkatkan pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah Samsat Bandung III Soekarno Hatta. E-Samsat merupakan inovasi layanan pajak berbasis digital yang bertujuan memudahkan pembayaran pajak secara online sekaligus meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan data primer dan sekunder yang diperoleh dari dokumentasi. Hasil studi menunjukkan bahwa setelah penerapan E-Samsat, efektivitas penerimaan PKB menunjukkan tren cukup positif, yaitu sebesar 38,71% pada tahun 2019, meningkat menjadi 41,03% pada 2020, dan sedikit menurun menjadi 39,60% pada 2021. Meskipun demikian, kontribusi E-Samsat dalam meningkatkan pendapatan daerah dari sektor PKB dinilai cukup efektif secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pajak dapat menjadi solusi strategis untuk memperbaiki sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor.¹²

¹¹ Rani Anggraini, “ Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Mendukung Pendapatan Aslidaerah Di Upt Ppd Jember” , (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2024)

¹² Maulani Lestari “ Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta” *Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen d*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nabillah Huwaidaa dan Kamilah dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program E-Samsat dalam mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah UPTD PPD Medan Selatan. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini mengandalkan data sekunder dari dokumen resmi UPTD PPD dan berbagai literatur pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program E-Samsat di Medan Selatan telah memberikan dampak yang sangat positif, dibuktikan dengan peningkatan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang melebihi 100% dari target yang telah ditetapkan. Selain dari segi penerimaan, E-Samsat juga dinilai berkontribusi terhadap pengurangan antrian di kantor Samsat yang berdampak langsung pada penurunan kemacetan dan polusi, serta memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi para wajib pajak. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan pajak, khususnya melalui E-Samsat, memiliki potensi besar dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah.¹³
4. Penelitian yang dilakukan oleh Noviana Wulandari yang berjudul “Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Di Tahun 2017-2021” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui kontribusi Pajak

an Akutansi 1, no.7 (2024) <https://doi.org/10.55916/frima.v1i7.529>

¹³ Nabillah dan Kamilah “ Analisis Efektivitas Program E-Samsat dalam Pengoptimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada UPTD PPD Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara)” *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 9, No 1(2024) <https://doi.org/10.30651/jms.v9i1.22040>

Kendaraan Bermotor (PKB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pemungutan PKB. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dan menggunakan data sekunder. Data yang diolah adalah data penerimaan PKB dan PAD periode 2017-2021 yang didapatkan dari UPT. SAMSAT Kabupaten Aceh Tenggara dan Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Aceh Tenggara. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan menghitung tingkat efektivitas realisasi penerimaan PKB dan tingkat kontribusi PKB terhadap PAD. Berdasarkan dari hasil penelitian, selama periode 2017-2021 rata-rata tingkat efektivitas realisasi penerimaan PKB sebesar 120,99%, dan kontribusi PKB terhadap PAD dengan rata-rata sebesar 6,83%. Di samping tingginya tingkat efektivitas penerimaan PKB namun terdapat hambatan dalam penerimaan PKB akibat dari kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor. Langkah-langkah yang diberikan pihak SAMSAT terhadap hambatan penerimaan PKB dengan mengimbau dan meningkatkan masyarakat secara berkelanjutan untuk patuh dalam pembayaran PKB untuk tercapainya target dan realisasi yang telah ditetapkan pemerintah¹⁴.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalisah yang berjudul “Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Samsat Kabupaten Bima Tahun 2017-2021” Untuk Mengetahui Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap pendapatan asli daerah

¹⁴ Noviana Wulandari, “Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Di Tahun 2017-2021” (Skripsi:Universitas Islam Indonesia, 2023).

tahun 2017 hingga 2021. Metode Penelitian kualitatif dalam pengumpulan data Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Metode Analisis Data dengan Pengumpulan data pada analisis model pertama Primer dan sekunder, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian ini Kontribusi terhadap dana bagi hasil pajak kendaraan bermotor kepada Kabupaten Bima sebesar 30% setiap triwulannya, dan dari hasil kontribusi tersebut digunakan untuk membangun bangunan infraskruktur. Saran Bagi pemerintah untuk dapat mempertahankan serta berupaya lebih untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor karena penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPTBUPPD Kabupaten Bima memiliki pengaruh cukup besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Bima dengan cara memperketat sanksi dan memperbaiki sistem administrasi yang ada¹⁵.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Anisyah pada tahun 2022 mengkaji efektivitas program Samsat Keliling dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Bandar Lampung, ditinjau dari perspektif Islam. Latar belakang penelitian ini berangkat dari kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih fleksibel dan menjangkau masyarakat secara langsung untuk mendorong peningkatan kepatuhan pembayaran pajak. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menilai bahwa program Samsat Keliling berperan penting dalam memberikan kemudahan akses layanan pembayaran pajak,

¹⁵ Nurhalisah Nurhalisah, "Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Samsat Kabupaten Bima Tahun 2017-2021" (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022).

khususnya bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor Samsat. Hasilnya menunjukkan bahwa keberadaan Samsat Keliling mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dianggap praktis, efisien, dan sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam Islam. Penelitian ini juga menekankan pentingnya integrasi nilai-nilai keagamaan dalam mendukung kesadaran fiskal masyarakat.¹⁶

7. Penelitian yang dilakukan oleh Zul Efriansyah Siregar (2020) ini membahas upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu strategi penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), dengan fokus studi pada Kantor SAMSAT Panyabungan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti menggali secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pajak. Hasil penelitian menunjukkan adanya faktor pendukung seperti kerja sama lintas instansi, serta faktor penghambat seperti rendahnya kesadaran dan kemampuan ekonomi masyarakat. Dalam mengatasi hambatan tersebut, SAMSAT Panyabungan telah melakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, pengiriman surat peringatan, razia kendaraan, serta perbaikan pelayanan. Skripsi ini memberikan kontribusi yang cukup baik dalam menggambarkan tantangan dan solusi di tingkat lokal dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah, meskipun akan lebih kuat bila dilengkapi

¹⁶ Anisyah, Anisyah “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam” (Diploma Thesis, Uin Raden Intan Lampung, 2023)

dengan analisis kuantitatif untuk mengukur efektivitas masing-masing strategi.¹⁷

8. Penelitian yang dilakukan oleh Reinhard Valen Ipu, Herman Karamoy, dan Wulan D. Kindangen dengan judul “Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Kepulauan Talaud” bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dengan menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif serta pendekatan deskriptif, penelitian ini mengolah data penerimaan pajak dan PAD dari tahun 2017 hingga 2019. Hasilnya menunjukkan bahwa kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap PAD berada pada kisaran 9,98% hingga 11,50%, dengan rata-rata kontribusi sebesar 10,58%. Penelitian ini memberikan pemahaman penting mengenai peran sektor pajak kendaraan dalam struktur keuangan daerah, terutama di wilayah kepulauan yang memiliki tantangan tersendiri dalam pemungutan pajak.¹⁸
9. Penelitian yang dilakukan oleh Miftah Nur Fadhillah dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Pusat” membahas efektivitas pelayanan publik berbasis digital dalam sektor perpajakan daerah,

¹⁷ Siregar, Zul Efriansyah “ Analisis Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Kantor SAMSAT Panyabungan)”, (Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020)

¹⁸ Reinhard Valen Ipu, Herman Karamoy, dan Wulan D. Kindangen, “Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Kepulauan Talaud,” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, Vol. 5, No. 2 (Januari–Juni 2022): 827.

khususnya melalui layanan e-Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap penggunaan sistem e-Samsat sebagai alternatif dari pelayanan konvensional. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik survei terhadap para wajib pajak, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan e-Samsat memberikan dampak positif terhadap kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Namun, penelitian ini juga mencatat adanya beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan literasi digital pada sebagian wajib pajak. Secara keseluruhan, skripsi ini memberikan kontribusi yang penting dalam mendorong optimalisasi pelayanan digital pemerintah, serta menyoroti perlunya peningkatan kualitas layanan dan edukasi bagi masyarakat untuk mendukung transformasi digital di sektor publik.¹⁹

10. Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Saifuddin dengan judul “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah” memberikan gambaran mendalam mengenai peran teknologi informasi dalam pengelolaan pendapatan daerah, khususnya di Pemerintah Provinsi Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi bagaimana teknologi informasi telah diterapkan dalam sektor pajak untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi di Bapenda Provinsi Lampung telah mengalami perkembangan yang

¹⁹ Miftah Nur Fadhillah, Analisis Kepuasan Pelayanan E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Pusat (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021), 45.

signifikan, mencapai tahap evolusi ketiga dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Primozic et al. (1991). Meskipun sudah ada kemajuan dalam pemberian layanan perpajakan yang dapat meningkatkan kinerja lembaga, artikel ini juga mencatat bahwa pemanfaatan teknologi dalam pengambilan keputusan masih perlu dioptimalkan, terutama untuk mencapai tahap evolusi keempat dan kelima. Penelitian ini penting dalam menggambarkan potensi besar teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan pengelolaan keuangan daerah, namun juga menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk inovasi lebih lanjut dalam penerapannya.²⁰

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu

| No. | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|-----|--|---|---|
| 1. | Rani Anggraini (2024) "Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah Di UPT PPD Jember" | Serupa menggunakan teori Pendapatan Asli Daerah | Peneliti lebih memfokuskan Strategi peningkatan penerimaan PKB |
| 2. | Lestari, Maulani (2024) "Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta | Membahas terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor berbasis e-samsat. | Peneliti lebih memfokuskan pada analisis dari pada efektivitas. |
| 3. | Nabillah, Kamilah (2024) "Analisis Efektivitas Program E- | Membahas terkait pengoptimalisasian penerimaan pajak | Peneliti lebih memfokuskan Upaya |

²⁰ Ridwan Saifuddin, "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 8, No. 2 (2023), <https://doi.org/10.35450/jip.v8i02.198>.

| No. | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|-----|---|---|---|
| | Samsat dalam Pengoptimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada UPTD PPD Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara)” | kendaraan bermotor melalui e-Samsat | penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui e-Channel untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Jember |
| 4. | Noviana Wulandari (2023) Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Di Tahun 2017-2021 | Pembahasan serupa mengenai analisis kontribusi pajak terhadap pendapatan asli daerah | Peneliti lebih memfokuskan pengaplikasian e-samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan Asli daerah. |
| 5. | Nurhalisa (2022) Analisis Kortibusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Samsat Kabupaten BIMA TAHUN 2017-2021 | Serupa menggunakan Variabel pendapatan Asli Daerah | Peneliti lebih memfokuskan pengaplikasian e-samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan Asli daerah. |
| 6. | Anisyah (2022) “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam” | Serupa membahas tentang pendapatan asli daerah | Peneliti lebih memfokuskan pembayaran melalui sistem digital. |
| 7. | Ziregar, Zul Efriyansyah “Analisis Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah | Serupa membahas terkait Upaya peningkatan penerimaan PKB untuk meningkatkan pendapatan asli | Peneliti lebih fokus terkait prosedur pembayaran digital |

| No. | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|-----|---|---|---|
| | (Studi Kasus Kantor SAMSAT Panyabungan)” | daerah | |
| 8. | Ipu, Reinhard Valen, Herman Karamoy, and Wulan D. Kindangen (2022) "Kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap peningkatan pendapatan asli daerah di kabupaten kepulauan Talaud." | Serupa menggunakan Variabel pendapatan Asli Daerah | Peneliti lebih memfokuskan pengaplikasian e-samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan Asli daerah. |
| 9. | Miftah Nur, Fadillah (2022), “ Analisis Kepuasan Pelayanan E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Pusat” | Serupa pemanfaatn teknologi untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor | Metode penelitiana yang digunakan peneliti terdahulu yaitu metode pendekatan kuantitatif |
| 10. | Ridwan Saifuddin (2020) Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah | Pemanfaatan teknologi Informasi untuk mempermudah masyarakat. | Peneliti lebih memfokuskan pada penerimaan pajak kendaraan bermotor. |

Sumber : Data diolah dari peneliti terdahulu

Berdasarkan tabel 2.1 yang menjelaskan perbedaan dan persamaan yang dilakukan peneliti dengan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya terfokus pada kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah, dengan beberapa penelitian yang lebih menekankan pada penerapan e-Samsat sebagai sistem pembayaran, sedangkan penelitian yang diteliti oleh peneliti berfokus pada Upaya UPT PPD Jember dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah.

B. Kajian Teori

1. Pendapatan Asli Daerah

a. Definisi Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Pendapatan Asli Daerah merupakan pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, serta pemanfaatan sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah. Pendapatan ini sering kali dijadikan indikator tingkat kemajuan suatu daerah. Daerah yang dianggap maju adalah daerah yang memiliki PAD yang tinggi. Hal ini dapat dimengerti karena dengan tingginya PAD yang diterima suatu daerah maka tingkat ketergantungan Pemerintah Daerah terhadap Pemerintah Pusat dalam hal pendanaan APBDnya akan semakin berkurang. Walaupun demikian, pemerintah daerah dilarang melakukan pungutan-pungutan kepada masyarakat yang dapat berakibat biaya ekonomi tinggi (*high cost economy*) yang pada akhirnya kurang mendukung dunia usaha/investasi. Selain itu, pemerintah daerah juga dilarang menetapkan peraturan daerah yang menghambat mobilitas penduduk.²¹

Menurut Undang-Undang No 33 tahun 2004, yang dimaksud dengan PAD adalah Pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah, yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah dalam menggali pendanaan

²¹ Damas Dwi Anggoro, *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah* (Malang, 2017).

dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi. Sumber PAD sebagaimana disebutkan dalam pasal 6 UU No 33 Tahun 2004 berasal dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan (Perusahaan Daerah), lain-lain PAD yang Sah.²²

Menurut Galih Prihandani Utomo Peningkatan pendapatan asli daerah merupakan salah satu modal keberhasilan dalam mencapai tujuan pembangunan daerah. Karena PAD menentukan kapasitas daerah dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan. Baik pelayanan publik maupun pembangunan. Semakin tinggi dan besar rasio PAD terhadap total pendapatan daerah memperlihatkan kemandirian dalam rangka membiayai segala kewajiban terhadap pembangunan daerahnya.²³ Menurut UU no.32 Tahun 2004 pasal 157, Sumber-sumber yang bisa dikembangkan daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah adalah:

1) Pajak Daerah

Menurut undang-undang No.28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang sifatnya memaksa menurut Undang-Undang dengan tidak

²² Undang-Undang Dasar No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah

²³ Galih Prihandani Utomo, "Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Tanpa Membenani Masyarakat," *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*, 2022.

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah untuk kemakmuran rakyat.²⁴

Menurut Mardiasmo yang ditulis dalam buku teks perpajakannya dijelaskan bahwa pajak daerah merupakan salah satu instrumen utama dalam pengelolaan keuangan daerah. Jenis pajak ini meliputi pajak Pajak Kendaraan Bermotor, hotel, restoran, hiburan, reklame, penerangan jalan, serta pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Pajak ini bersifat wajib dan tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayarinya, tetapi manfaatnya dapat dirasakan secara tidak langsung oleh seluruh masyarakat melalui pembangunan infrastruktur dan peningkatan layanan publik.²⁵

2) Retribusi Daerah,

Pungutan yang dikenakan kepada masyarakat yang menikmati secara langsung fasilitas tertentu yang disediakan pemerintah daerah. Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, yaitu pendapatan yang diperoleh dari pengelolaan badan-badan usaha milik daerah maupun lembaga-lembaga lainnya yang dimiliki pemerintah daerah. Pemungutannya juga harus dituangkan dalam peraturan daerah. Contoh dari pendapatan in

²⁴ Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

²⁵ Cahyo Budi Santoso, dkk, Buku Ajar Perpajakan, 163

adalah retribusi parkir, retribusi pasar, retribusi terminal, dan sebagainya.²⁶

3) Hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan

Pendapatan yang diperoleh dari pengelolaan badan-badan usaha milik daerah maupun lembaga-lembaga lainnya yang dimiliki pemerintah daerah.²⁷

4) Lain-lain PAD yang sah

Pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah selain tiga jenis pendapatan tersebut di atas. Pendapatan ini antara lain adalah hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan, jasa giro, pendapatan bunga, keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing, serta komisi, potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan atau bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan atau pengadaan barang dan atau jasa oleh daerah.²⁸

2. Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

a. Pengertian upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah

Upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah adalah segala langkah atau kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah untuk

²⁶ Nita Andriani, Moch. Chotib, and Nurul Widyawati Islami Rahayu, "Urgensi Implementasi Fundraising Lembaga Amil Zakat Infak, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Dana Di Era Normal Baru," *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no. 1 (2021): 42–60, <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/14818>.

²⁷ Sofiah Sofiah, Lutvi Hendrawan, and Achmad Rico Faiz Fauzi, "Pengaruh Upah Minimum & Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2023," *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan* "1, no. 3 (2024): 52–58, <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i3.513>.

²⁸ Damas dwi Anggoro, *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*, (Malang : UB Press,2017).

meningkatkan total pendapatan yang diterima oleh pemerintah tersebut. Pendapatan daerah berasal dari berbagai sumber, seperti pajak daerah, retribusi, hasil pengelolaan aset daerah, serta dana dari pemerintah pusat. Tujuan utama dari peningkatan pendapatan daerah adalah untuk memperkuat keuangan daerah agar dapat mendanai pembangunan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendukung pelaksanaan program-program pemerintah daerah.²⁹ Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah dapat tercapai secara maksimal melalui dua pendekatan utama, yaitu intensifikasi dan ekstensifikasi. Upaya intensifikasi yang mencakup aspek kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya manusia yang dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kelembagaan atau organisasi yang mengelola Pendapatan Asli Daerah, dengan menyesuaikan perangkat dan struktur organisasi sesuai dengan perkembangan kebutuhan yang ada.
- 2) Memperbaiki ketatalaksanaan, baik dari segi administrasi maupun operasional, yang mencakup perbaikan dalam sistem administrasi pungutan, penyesuaian tarif, serta pembaruan sistem pelaksanaan pungutan.
- 3) Memperkuat pengawasan dan pengendalian dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah.

²⁹ Gesang Kurnia Betasoni, “ Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah Di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018), 13

- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah.³⁰

Upaya peningkatan intensifikasi pajak daerah dilakukan oleh fiskus dari sisi internal. Sementara itu, upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui ekstensifikasi meliputi beberapa langkah berikut:

- 1) Menambah objek dan atau subjek pajak dan retribusi daerah.
- 2) Meningkatkan jumlah pendapatan pajak dengan memperhatikan potensi kesenjangan yang mungkin terjadi akibat data yang tidak akurat, sehingga penetapan pajak dan retribusi belum sesuai dengan potensi yang ada.
- 3) Mengurangi tunggakan dengan cara memeriksa rekening, mengambil langkah konkret untuk mengurangi tunggakan yang ada, serta mencegah munculnya tunggakan baru.
- 4) Meningkatkan kegiatan penyuluhan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dan retribusi.³¹

4. Pembayaran Digital

a. Pengertian Pembayaran Digital

Pembayaran digital atau dikenal sebagai pembayaran online atau elektronik adalah suatu proses transfer nilai dari suatu akun pembayaran ke akun pembayaran lainnya dengan menggunakan

³⁰ Gesang Kurnia Betasoni, “ Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah Di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018), 13

³¹ Gesang Kurnia Betasoni, “ Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah Di Kabupaten Ponorogo” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018), 14

perangkat digital seperti sistem POS, Smartphone dan Komputer. Pembayaran ini dapat dilakukan sebagai atau secara penuh secara digital. Pembayaran digital menghubungkan pemilik bisnis dengan dengan konsumen secara bisnis ke bisnis, dan umumnya melibatkan sarana pembayaran berbentuk dompet elektronik. Metode pembayaran digital mempermudah kelancaran transaksi serta pencatatan dan perencanaan keuangan melalui rekam jejak transaksi. Jenis jenis pembayaran digital meliputi Kartu virtual dan dompet seluler, Digital *Payment* atau Pembayaran melalui Media digital yang melalui media digital tanpa menggunakan uang tunai, melainkan koneksi internet dan smartphone.³²

1) *E-Channel Samsat*

E-channel Samsat merupakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik yang disediakan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem ini memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan, melakukan perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), dan layanan terkait lainnya melalui platform digital, baik itu aplikasi mobile atau situs web resmi yang bekerja sama dengan berbagai bank dan penyedia layanan pembayaran. *E-channel* Samsat bertujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pajak kendaraan tanpa harus

³² Vaneranda Rini Hapsari, *Ekonomi Digital*, 63

datang langsung ke kantor Samsat.³³ *E-Channel* adalah inovasi pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam kewajibannya membayar pajak melalui sistem pembayaran digital, yang telah disediakan platform-platform pembayaran seperti M-Banking, *e-wallet*, Toko pedia, *E-Samsat*, Apk Signal, dan sebagainya.



³³ UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember tentang pengertian *e-Channel*, (Jember:2025)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah metode kualitatif. metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subjek atau objek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran atau mencoba mencandra suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, factual dengan penyusunan yang akurat.³⁴

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah UPT PPD Jember serta Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Teratai yang berada di Kabupaten Jember. Alasan peneliti memilih lokasi ini yakni karna masyarakat membayar pajak kendaraan bermotornya ke tempat tersebut.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Alfabeta, 2022).

C. Subyek dan Objek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Sejalan dengan defenisi tersebut, Moeliono mendeskripsikan subjek penelitian sebagai orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas di UPT Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember , Kantor Bersama Layanan Samsat Jember dan juga Wajib Pajak kendaraan bermotor

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahnya menggunakan teori-teori bersangkutan. Objek dari penelitian ini adalah upaya-upaya yang dilakukan samsat Jember dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui e-samsat untuk meningkatkan pendapatan asli daerah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Sebagai upaya untuk mendapatkan data yang relevan dan sesuai dengan penelitian ini. Peneliti melakukan beberapa teknik penggalan data, diantaranya yaitu dengan melakukan observasi, wawancara dan melakukan

dokumentasi untuk memperoleh data-data primer dan melakukan kajian kepustakaan untuk memperoleh data-data pendukung.³⁵

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan metode untuk mencatat secara sistematis perilaku individu atau kelompok yang sedang diteliti dengan cara mengamati langsung tindakan atau aktivitas mereka.³⁶ Dengan mengunjungi lokasi penelitian, peneliti dapat menyaksikan secara langsung proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam observasi ini, peneliti menggunakan pendekatan observasi partisipasi pasif, di mana peneliti hadir di lokasi namun tidak terlibat langsung dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperkuat data yang diperlukan guna menjawab berbagai masalah dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah situasi dimana seseorang bertemu dengan orang lainnya secara langsung (*face to face*) sebagai narasumber (informan) dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang sudah dirancang dengan baik demi memperoleh jawaban yang relevan dengan problematika yang diteliti. Wawancara dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam mengumpulkan data primer untuk penelitian. Hal ini dapat dibenarkan karena peneliti dapat bertatap muka secara langsung dengan responden (narasumber), sehingga peneliti dapat langsung mengulik berbagai hal

³⁵ Abd Mutih, Rahmad Baitullah, and Amirul Wahid, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Bildung, 2020).

³⁶ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 80.

mulai dari responden, fakta-fakta yang ada dan pendapat atau opini serta persepsi responden, bahkan sasaran-sasaran responden. Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat mengetahui problematika yang sedang terjadi secara lebih terbuka, benar, dan akurat. Pengumpulan data diperoleh dari catatan dan rekaman hasil wawancara dari sumber yang berkompeten sehingga menghasilkan informasi yang akurat.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis maupun bentuk visual atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi, dan foto yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Teknik ini berfungsi untuk menunjang dan melengkapi data-data primer yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian dan juga sebagai arsip dan bukti bahwa penelitian tersebut asli kebenarannya dengan mengumpulkan informasi melalui sumber tertulis seperti buku panduan, catatan, foto bukti wawancara, dan lain sebagainya

E. Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan penelitian, menurut Miles dan Huberman ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu³⁷

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1993).

1. Reduksi data

Data merujuk pada proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

2. Model data

Mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan/Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola- pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi- proposisi.

F. Keabsahan Data

Validitas data adalah konsep penting yang diperbaharui dari konsep keshohian (validitas) dan reliabilitas (reliabilitas). Karakteristik utama dari penelitian yang dilakukan dalam keadaan alami adalah bahwa ia langsung menuju ke sumber data, peneliti menjadi alat utama, data disajikan menggunakan kata-kata atau gambar daripada angka, dan makna yang mendasari data yang diamati dieksplorasi. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi, yaitu cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan yang terjadi sewaktu pengumpulan data dilakukan³⁸. Triangulasi tersebut dilakukan dalam penelitian ini.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*.

1. Triangulasi sumber

Pada tahap ini, peneliti memeriksa kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

2. Triangulasi teknik

Pada tahap ini, peneliti memeriksa kredibilitas suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, kemudian dicek dengan wawancara.

G. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahapan Pra-Lapangan

Pada titik ini, peneliti telah membuat menyusun rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, mengatur surat izin penelitian, menyelidiki dan mengamati lokasi penelitian, memilih dan menggunakan informan, dan menyiapkan penelitian. Informan yang dimaksud yaitu kepala UPT Badan pendapatan Daerah Jember dan petugas yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Jember

2. Tahapan Pekerjaan Lapangan

Peneliti harus memahami keadaan dan kondisi lokasi penelitian mereka selama tahap kerja lapangan. Peneliti dapat melakukan pengumpulan data dengan teknik pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*), dengan menggunakan alat bantu seperti alat tulis, alat perekam, foto dan lain sebagainya. Pengamatan peneliti lakukan dengan datang langsung ke lokasi dan melakukan wawancara terhadap kepala upt atau pegawai Kantor bersama Samsat Jember.

3. Tahapan Analisis Data

Pada tahap ini adalah tahap terakhir dalam penelitian. Peneliti telah melakukan wawancara dan pengamatan penuh terhadap subjek penelitian yaitu UPT PPD Kabupaten Jember baik dari informan maupun dokumen-dokumen pada tahap sebelumnya. Wawancara terkait upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Jember ini selanjutnya akan masuk

ke tahap analisis dari informasi tersebut dan sudah bisa masuk ke tahap penulisan hasil penelitian.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat Nomor 11 selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 Nomor : P/361/A/Drh, kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet No. 90 Surabaya.

Tahun 1962 merupakan tonggak awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 pembentukan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal pemberlakuan inilah yang digunakan untuk memperingati Hari Jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan,

lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur agar lebih responsif dalam menyikapi permasalahan dan mampu memberikan kepastian penerimaan pendapatan asli daerah untuk penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Jawa Timur.

Proses transformasi berikutnya terjadi karena perubahan kewenangan yang diamanatkan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dimana bidang keuangan merupakan bagian dari unsur penunjang urusan pemerintahan, sehingga bentuk organisasinya berubah menjadi Badan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 yang ditindaklanjuti dengan diundangkannya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terhitung sejak Januari 2017, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berubah menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.³⁹

2. Profil UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember (SAMSAT JEMBER)

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember Teratai adalah unit yang bertanggung jawab dalam mengelola dan memungut pendapatan daerah di Kabupaten Jember, Jawa Timur. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember juga mempunyai peran penting dalam meningkatkan penerimaan daerah melalui pajak dan retribusi, termasuk pajak kendaraan

³⁹ BAPENDA JAWA TIMUR “*SEJARAH PEMBENTUKAN*”

bermotor, pajak air dan jenis pajak lainnya. Tujuan utama dari UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember juga berperan untuk memastikan pengelolaan pajak yang transparan dan efisien, serta memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat.⁴⁰

Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan bermotor (Regiden Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Defisini Samsat di atas adalah definisi berdasarkan Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor.⁴¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁰ Observasi di UPT PPD Jember, 24 Desember 2024

⁴¹ Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 “ *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*”. https://jdih.kemenkeu.go.id/_next/static/media/bg-image-4.8091b904.webp

Gambar 4.1
Profil lokasi Penelitian UPT PPD JEMBER (SAMSAT)



Sumber , Data diperoleh peneliti pada saat melakukan observasi

3. Visi dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember (SAMSAT)

- a. Visi:

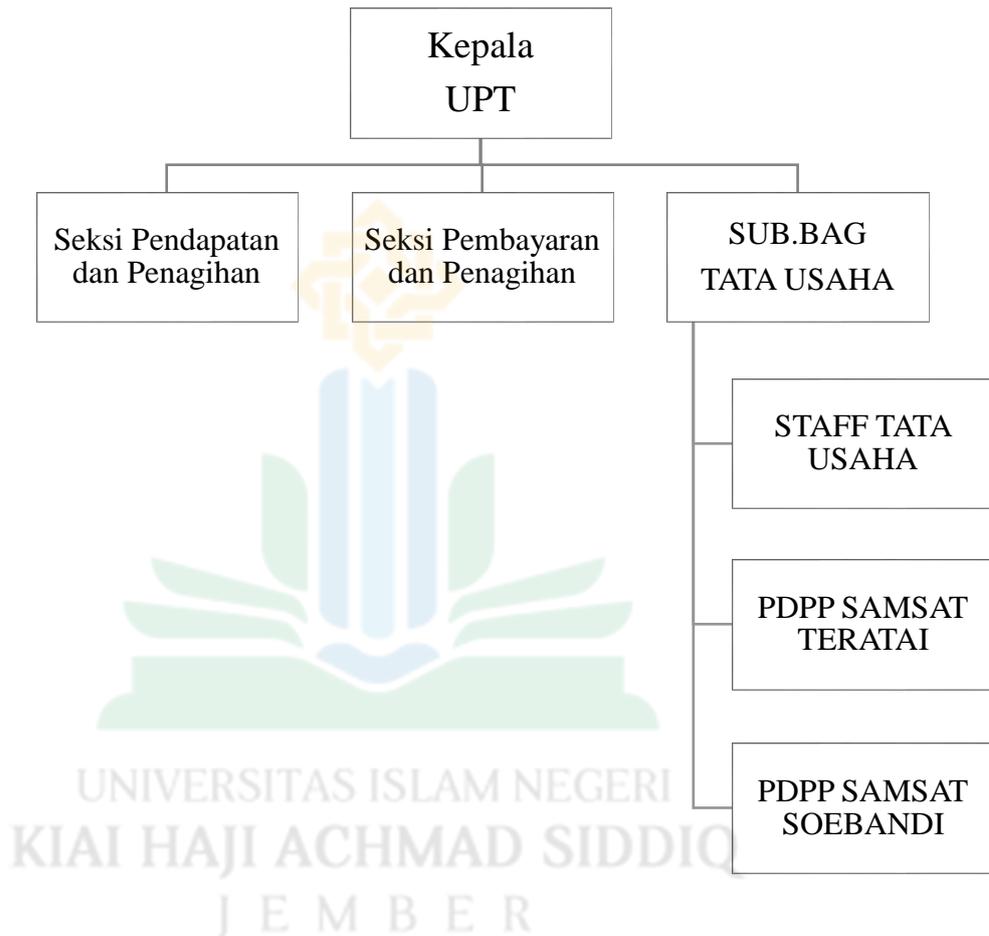
Terwujudnya Pelayanan Prima pada Kantor bersama Samsat provinsi Jawa Timur
- b. Misi
 - (1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme aparatur penyelenggara pelayanan
 - (2) Mewujudkan standar pelayanan yang aman mudah dan transparan dengan berbasis teknologi informasi
 - (3) Meningkatkan pendapatan negara dan daerah.⁴²

⁴² Observasi di UPT PPD Jember, 24 Desember 2024

4. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember

Bagan 4.1

Struktur Organisasi UPT PPD Jember



Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember

a) Kepala UPT PDD Jember : Ismawan Taramurti , S.M., M.M

b) KA SUB.BAG TATA USAHA: Ayudhiya Maksiya , SE,.M.Si

STAFF TATA USAHA : Arizalu Mardhika Mulya,S,STP

Iman Hidayat,S.IP

Sulistyowati,S.Sos.

Nova Anggraini,A.Md.

Yuli Sulistyowati, S.E

Yanuar Tri Laksono S.E

Alfi Yudistira Arraafi, S.H.

Khairul Agus Zaman

PDPP SAMSAT TERATAI : Bodro Soetjanho

Winarsih

Dedy Efridiansyah, S.Kem

Nurrachamd Wahyu Tede, A.Md

Ahmad Rifa'i

Andi Purwanto

PDPP SAMSAT SOEBANDI : SUTANTO

Rizqi Purwanto, S.Kom

Hendra Susanto

Agus Subianto S.E

c) Kasi Pembayaran dan Pendataan : Faisal Ridwandi ,S.E , M.M

d) Kasi Pendataan dan Penetapan : Rahel Setyowati, S.E., M.M. ⁴³

⁴³ Observasi di UPT PPD Jember, 24 November 2025

5. TUGAS DAN FUNGSI ORGANISASI UPT PPD Jember

a. Kepala Unit Pelayanan Teknis

- 1) Kepala UPT dalam melaksanakan tugas menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi dengan yang dipimpinnya.
- 2) Kepala UPT melaksanakan sistem pengendalian internal di lingkungan masing-masing
- 3) Kepala UPT bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan dan memberikan pengarahan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahan.
- 4) Kepala UPT dalam melaksanakan tugas melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan organisasi di bawahnya.

b. KA.SUB.BAG. TATA USAHA

- 1) Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum
- 2) Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian
- 3) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan dan peralatan kantor
- 5) Melaksanakan kegiatan hubungan Masyarakat
- 6) Melaksanakan pengelolaan penyusunan program anggaran dan perundang-undangan
- 7) Melaksanakan pengelolaan kearsipan UPT
- 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi organisasi dan tata laksana
- 9) Melaksanakan tugas tugas lain yng diberikan oleh UPT

c. KASI Pembayaran dan Penagihan

- 1) Menyusun perencanaan kegiatan dan anggaran seksi Pembayaran dan penagihan
- 2) Meneliti dan menghimpun tindakan bukti pembayaran dari bendahara dan membukukan penerimaan pendapatan daerah berdasarkan surat tanda setoran
- 3) Menerima dan menghimpun tindakan penetapan pajak daerah sebagai bahan untuk melakukan penagihan
- 4) Melaksanakan verifikasi pelunasan pembayaran pajak daerah
- 5) Menerima, membukukan, menerbitkan dan menindaklanjuti surat surat perpajakan serta mendistribusikan kepada petugas dinas luar sebagai bahan oprasional
- 6) Menyiapkan bahan pelaporan penerimaan dan penyetoran Pendapatan Asli Daerah secara berkala
- 7) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan Seksi Pembayaran dan Penagihan
- 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan Seksi pembayarann dan penagihan
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.

d. KASI PENDATAAN

- 1) Memyusun perencanaan kegiatan dan anggaran Seksi Pendataan dan Penetapan

- 2) Menyiapkan bahan pelaksanaan pendapatan dan penetapan objek dan subjek pajak daerah dan retribusi daerah diwilayah kerja
- 3) Menyiapkan bahan pelaksanaan administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan dan restitusi pajak daerah dan retribusi daerah
- 4) Menyiapkan bahan penyusunan laporan data objek dan penetapan pajak daerah, retribusi daerah
- 5) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kegiatan Seksi Pendataan dan Penetapan
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT.⁴⁴

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Upaya Samsat untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-channel* samsat

- a. Mengaplikasikan pelayanan samsat melalui sistem layanan *e-Channel*

E-Channel merupakan platform pembayaran pajak yang didalamnya terdapat beberapa akses pembayaran pajak melalui berbagai aplikasi dan akses elektronik lainnya , seperti PPOB, *Mobile Banking* , *e-wallet* , marketplace. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Agus Subiantoro selaku PDPP Samsat Soebandi Jember,yaitu sebagai berikut:

“Jadi Samsat jatim menyediakan pelayanan yang Namanya *e-Channel*, *e-Channel* ini istilah layanan samsat untuk pembayaran atau transaksi pajak kendaraan bermotor melalui sistem elektronik seperti *e-Wallet*, *M-Banking*, *alfamart/Indomart*, *Tokopedia* dan sebagainya , yang memudahkan wajib pajak membayar pajak tanpa harus datang atau mengantri ke Kantor

⁴⁴ Observasi di UPT PPD Jember, 24 Desember 2024

Samsat dek, meskipun lagi diluar kota, dengan e-channel kita bisa membayar pajak”⁴⁵

Pernyataan di atas hampir sama dengan pernyataan dari Bapak Faizal Ridwandi selaku Kasi Penagihan dan Pendataan.

“ Jadi selain pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung, disini meluncurkan penerimaan pembayaran PKB secara digital dek, Namanya e-chanel , nah e-chanel ini yang mengakomodir pembayaran non tunai atau sebuah platform untuk semua jenis pembayaran pajak melalui online atau internet, seperti melalui e-SAMSAT,Toko pedia,link aja,beberapa jenis M-Banking, apk Signal, bahkan Alfamart dan sebagainya. Naah, inikan bisa memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tanpa keluar rumah atau datang langsung ke kantor Samsat yang harus mengantri terlebih dahulu.”⁴⁶

Dari pernyataan narasumber diatas menjelaskan bahwa layanan samsat secara digital melalui *e-Channel* dirancang guna memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam ketertiban membayar serta membantu efektivitas penerimaan pembayaran pajak tanpa harus mengunjungi Kantro Samsat, sehingga dapat mengemat tenaga dan waktu. *E-Channel* yang dimaksud yakni seperti: *E-Samsat* Jatim , Samsat Digital, Samsat Bunda, Bank Jatim, Toko pedia, Link Aja, Indomart, Alfamart, Pos Indonesia, Bank BTN, Gopay, *J-Connect*, dan sebagainya.

⁴⁵ Agus, Diwawancarai oleh Peneliti, 2 Februari 2025

⁴⁶ Faizal Ridwandi, Diwawancarai oleh Peneliti, 2 Februari 2025



Gambar 4.2
Brosur *E-Channel*

SAMSAT Jatim menciptakan inovasi baru yakni pembayaran melalui sistem elektronik atau digital (*e-Channel*) untuk memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak serta meminimalisir adanya keterlambatan pembayaran pajak serta denda atas keterlambatan pajak kendaraan bermotor. Hal ini guna membantu Upaya penerimaan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan pendapatan asli daerah terutama di Kabupaten Jember.

b. Sosialisasi pelayanan *e-Channel* samsat

UPT PPD Jember aktif mengedukasi masyarakat tentang manfaat penggunaan *e-channel* atau sistem pembayaran elektronik sebagai alternatif dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui berbagai saluran sosialisasi, seperti media sosial, spanduk, dan penyuluhan langsung kepada warga, Samsat berusaha untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kemudahan serta kenyamanan yang diberikan oleh sistem elektronik ini. Dengan memanfaatkan *e-channel*,

warga Jember dapat melakukan pembayaran pajak secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat, yang tentunya dapat menghemat waktu dan tenaga, serta mengurangi antrean, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien. Seperti yang dinyatakan oleh bapak Faizal Ridwandi selaku kasi pendataan dan pembayaran.

“ Kami memberikan edukasi dengan bersosialisasi terkait adanya inovasi pembayaran samsat dengan mudah dan efisien pada masyarakat dengan turun langsung pada masyarakat ke daerah yang jauh dari jangkauan samsat, seperti kencong, puger dan sebagainya.”⁴⁷

Tak hanya itu, Samsat Jember juga melakukan sosialisasi melalui social media seperti Instagram, facebook dan sebagainya milik SAMSAT Jember untuk memberikan informasi bahwa ada sistem pembayaran samsat yang lebih mudah dan efisien, dan melakukan sosialisasi langsung di kantor samsat. Ketika wajib pajak sedang membayar pajak.⁴⁸ Sama persis dengan pernyataan bapak Faizal Ridwandi

“Gak hanya secara tatap muka dek, kami juga membuat pamflet atau brosur yang kreatif untuk menginformasikan di social media seperti instagram, youtube, website, facebook dan sebagainya bahwa ada yang lebih mudah lagi untuk membayar pajak, yaitu melalui e-Channel ini, bahkan dihari libur pun bisa melakukan administrasi perpajakan kendaraan bermotor dan perpanjang stnk tahunan tanpa datang langsung ke kantor samsat”⁴⁹

⁴⁷ Faizal Ridwandi, Di wawancarai penulis, 2 februari 2025

⁴⁸ Observasi di UPT PPD Jember, 2 Januari 2025

⁴⁹ Faizal Ridwandi , ditulis oleh Peneliti , jember 2 Januari 2025



Gambar. 4.3 : Sosialisasi Samsat melalui sosial media



Gambar 4.4 : Sosialisasi *e-Channel* melalui sosial media

Gambar diatas merupakan salah satu contoh sosialisasi SAMSAT Jember di sosial media pada akun instagram resmi milik SAMSAT

Jember. UPT PPD atau Samsat Jember juga memberikan sosialisasi di sosial media bagaimana tata cara pembayaran pajak melalui sistem layanan digital untuk memudahkan masyarakat yang belum mengerti tata cara pembayaran pajak. Misalnya pembayaran melalui Alfamart yang di unggah dalam postingan Instagram akun milik Samsat Jember seperti gambar dibawah ini.



Gambar 4.5
Tata Cara Bayar PKB melalui Indomart

2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-Channel* di Samsat Jember

a. Faktor pendukung dengan pengaplikasian *e-Channel* di Samsat Jember

Dalam menjalankan suatu program, pasti terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kelancaran dan keberhasilan, yaitu terbagi menjadi dua faktor yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yakni meliputi segala hal yang memberikan kontribusi positif, dan sebaliknya, Faktor penghambat yaitu hal-hal yang dapat menghalangi atau memperlambat pelaksanaan sebuah program. Berikut faktor pendukung dan penghambat terhadap pengaplikasian *e-Channel* Samsat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT berdasarkan yang telah dijelaskan oleh narasumber yaitu Bapak Faizal Ridwandi selaku KASI Pendataan dan Pembayaran.

“Jadi faktor pendukung dari pengaplikasian *e-Channel*, yang pertama untuk kemudahan dalam proses pembayaran, yang dimana masyarakat atau wajib pajak bisa mengakses pembayaran melalui berbagai aplikasi pembayaran digital, ya seperti transfer bank, e-wallet, Tokopedia, e-samsat, Alfamart dan aplikasi lainnya yang tertera di brosur samsat jatim, nah inovasi ini membuat masyarakat itu lebih mudah membayar pajak kendaraan maupun perpanjangan STNK tanpa datang langsung ke kantor Samsat untuk mengantri dan membantu masyarakat yang jauh dari jangkauan kantor samsat. Nah, yang kedua yaitu sosialisasi dan edukasi yang terus dilakukan oleh pihak samsat Jember, samsat juga sering mengadakan sosialisasi literasi digital dengan tujuan masyarakat bisa memahami dan memanfaatkan *e-Channel* secara optimal sehingga masyarakat bisa mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan maupun perpanjangan STNK tanpa mengantri di kantor Samsat.”⁵⁰

⁵⁰ Faizal ridwandi, Diwawancarai oleh peneliti, Jember 2 januari 2025

Bapak Faizal Ridwandi juga menambahkan pernyataan terkait faktor pendukung dalam pengaplikasian e-Channel samsat Jember,

“ Faktor pendukung lainnya pastinya dukungan dari pemerintah, kan pemerintah pastinya berkontribusi aktif untuk mengembangkan layanan digital untuk mempermudah layanan publik, ya termasuk administrasi kendaraan bermotor ini.”⁵¹

Jadi Kesimpulan dari pernyataan narasumber terkait faktor pendukung pengaplikasian e-Channel di Samsat Jember antara lain yang *pertama* adalah kemudahan akses pembayaran, di mana masyarakat dapat membayar pajak kendaraan atau perpanjang STNK melalui berbagai aplikasi digital seperti transfer bank, e-wallet, Tokopedia, e-samsat, dan Alfamart, tanpa perlu datang ke kantor Samsat. Selain itu, yang *kedua*, pihak Samsat Jember juga aktif melakukan sosialisasi dan edukasi digital agar masyarakat dapat memanfaatkan e-Channel dengan optimal dan yang *ketiga* adalah dukungan dari pemerintah, yang berperan dalam mengembangkan layanan digital untuk mempermudah pelayanan publik, termasuk administrasi kendaraan bermotor.

b. Faktor penghambat pengaplikasian *e-Channel* di Samsat Jember

Adapun Faktor penghambat dari pelaksanaan sistem penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* Samsat berdasarkan pernyataan dari informan yang telah di wawancarai oleh peneliti.

Berikut pernyataan dari Bapak Faizal Ridwandi selaku KASI Pendataan dan Pembayaran.

⁵¹ Faizal Ridwandi, Diwawancarai oleh peneliti , 2 Januari 2025

“Memang dek, dengan adanya sistem ini dapat membantu memudahkan masyarakat dalam kewajibannya yakni membayar pajak kendaraan bermotor, tapi ini masih belum bisa dikatakan maksimal, karna ya ada kendala atau faktor penghambat yang menyebabkan sistem ini tidak berjalan maksimal dek , nah ada beberapa faktor penghambatnya yaitu yang pertama masih kurangnya literasi digital pada masyarakat atau wajib pajak di kabupaten Jember, seperti contoh, belum semua warga Jember bisa menggunakan atau mempunyai mobile banking dan menggunakan aplikasi lainnya, Dari UPT PPD Jember juga melakukan sosialisasi tetapi masih kurang maksimal dikarenakan kurangnya petugas dinas pendapatan daerah kabupaten Jember untuk turun, karna mempunyai jobdesk nya masing masing,terus masyarakat yang sudah melakukan transaksi pembayaran melalui e-chanel hanya dapat notice pajak melalui sms dan harus mencetak ke kantor samsat .⁵²

Pernyataan di atas tidak jauh beda dengan pernyataan dari Bapak Rizki selaku Staff Tata Usaha.

“ Kendalanya atau penghambat dari adanya sistem pembayaran melalui e-*Chanel* ini yaitu masih lemahnya jangkauan jaringan internet di bagian desa desa pelosok yang ada di Jember dan masih kurangnya literasi ilmu teknologi terhadap orang awam dan tidak semua orang bisa menggunakan internet apalagi yang tinggal di pelosok desa di kabupaten Jember.”⁵³

Pernyataan dari beberapa narasumber diatas menyampaikan bahwa meskipun sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-*Chanel* memudahkan masyarakat, pelaksanaannya masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, *pertama* kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya di Kabupaten Jember. Banyak warga yang belum terbiasa menggunakan mobile banking atau aplikasi lainnya. *Kedua*, meskipun dinas pendapatan daerah sudah melakukan sosialisasi, keterbatasan jumlah

⁵² Faizal Ridwandi, Diwawancarai oleh Peneliti, 2 Januari 2025

⁵³ Rizki , Diwawancarai oleh Peneliti, Diwawancarai oleh Peneliti, 2 Januari 2025

petugas menjadi kendala dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. *Terakhir*, kendala juga datang dari masalah infrastruktur, yaitu lemahnya jangkauan jaringan internet di daerah pelosok desa, yang membuat penggunaan sistem e-Channel menjadi sulit bagi sebagian orang yang tidak terbiasa dengan teknologi.

3. Dampak penerapan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* Samsat Jember

a. Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan pendapatan asli daerah Jember

Penerimaan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penting dalam pendapatan asli daerah yang berperan dalam mendukung pembangunan daerah. Namun, penerimaan tersebut seringkali belum optimal karena berbagai kendala yang ada. Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor adalah dengan memanfaatkan sistem *e-channel*. Melalui *e-channel*, proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, yang dapat mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Dengan meningkatnya kenyamanan dan aksesibilitas, *e-channel* dapat berkontribusi pada peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan pendapatan asli daerah dan mendukung pembangunan daerah yang lebih baik.

Di Kabupaten Jember, penerapan *e-Channel* Samsat diharapkan dapat memperlancar proses pembayaran pajak, serta memudahkan

masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Dalam analisis data ini, akan dibahas bagaimana pengaplikasian *e-Channel* Samsat dalam administrasi persamsatan memengaruhi peningkatan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jember, serta sejauh mana sistem ini dapat mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak. Dengan menganalisis data melalui observasi dan wawancara, bisa mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang dampak *e-Channel* Samsat dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pajak kendaraan bermotor.

Seperti penjelasan dari bapak Faizal Ridwandi yaitu terkait dampak pengaplikasian *e-channel* dalam administrasi perpajakan Samsat.

“ Dengan adanya inovasi pembayaran melalui sistem elektronik ini atau *e-channel* ini cukup berdampak baik, untuk datanya bisa dikatakan bagus. Namun belum signifikan, tapi sudah dikatakan lebih baik dari tahun tahun sebelum sebelumnya.”⁵⁴

Dan tambahan penjelasan dari bapak Faizal terkait dampak pengaplikasian *e-Channel* dalam administrasi perpajakan

“ Belum dikatakan baik ya karna ada faktor penghambat yang saya jelaskan tadi, tapi dengan berjalannya waktu, pasti akan maksimal juga peningkatanya”⁵⁵

⁵⁴ Faizal Ridwandi, Diwawancarai Oleh Peneliti, 02 Januari 2025

⁵⁵ Faizal Ridwandi, Diwawancarai Oleh Peneliti, 02 Januari 2025

Tabel 4.2 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor dari Tahun 2021-2024

| Tahun | Target | Realisasi | % |
|-------|-----------------|-----------------|----------|
| 2021 | 196.000.000.000 | 212.364.850.925 | 108.35 % |
| 2022 | 205.700.000.000 | 236.075.558.158 | 114.77% |
| 2023 | 230.961.000.000 | 242.747.781.300 | 105.10% |
| 2024 | 226.269.000.000 | 258.116.748.950 | 114.08% |

Sumber, Observasi di UPT PPD Jember, diolah

Tabel 4.3 Perbandingan total penerimaan PKB dari layanan e-Channel di Samsat Jember

| TAHUN | Total Penerimaan PKB Melalui E-Channel |
|-------|--|
| 2022 | 31.312 |
| 2023 | 34.393 |
| 2024 | 40.434 |

Sumber, Observasi di UTP PPD Jember (KB Samsat Jember), Diolah

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui sistem *e-channel* menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, penerimaan pajak tercatat meningkat sebesar 31.312, yang mencerminkan tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan kemudahan pembayaran pajak secara online. Kemudian meningkat lagi pada tahun 2023, dengan penerimaan yang tetap stabil mencapai 34.393. Peningkatan ini menunjukkan bahwa sistem *e-channel* semakin diterima oleh masyarakat sebagai alternatif yang praktis. Namun, lonjakan penerimaan yang paling signifikan terjadi pada tahun 2024, dengan angka peningkatan yang mencapai 40.434. Peningkatan ini menjelaskan bahwa sistem *e-channel* tidak hanya memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi juga berperan

dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mempercepat proses administrasi pajak.⁵⁶

b. Kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Tidak hanya meningkatnya pendapatan asli daerah, Pengaplikasian *e-channel* juga berdampak terhadap kemudahan masyarakat dalam membayar pajak sehingga dapat meningkatkan efektifitas penerimaan pajak kendaraan bermotor. Seperti pernyataan dari wajib pajak Kabupaten Jember dalam kesempatan wawancara tersebut terkait penggunaan *e-Channel* dalam administrasi pajak kendaraan bermotor.

“Jadi saya membayar melalui atm bank jatim, Awalnya sempet bingung sih, ya, gimana cara pakainya. Misalnya waktu registrasi pertama kali, terus gimana cara masukin data kendaraan. Tapi setelah saya coba lihat di sosial media dan lihat panduan, ya, semua jadi lebih jelas dan gampang. Saya mulai bayar pajak kendaraan online itu sekitar tahun lalu, sih, waktu pihak samsat mulai sosialisasi *e-channel*. Dulu kan saya sering ribet datang ke kantor samsat, ngantri panjang, terus kadang nggak sempet juga. Nah, pakai sistem *e-Channel* ini, saya bisa bayar kapan aja, Lebih enak dan praktis.”⁵⁷

Berikut juga pernyataan dari informan wajib pajak yang membayar pajak melalui *e-Channel* dengan aplikasi Tokopedia.

“Saya coba lihat lihat tutorial ditiktok bagaimana pembayaran melalui *e-Channel*, ternyata yang muncul di paling atas yaitu tutorial pembayaran pajak melalui Aplikasi Tokopedia, nah kebetulan nih saya punya aplikasinya , jadi saya ikutin saja langkah-langkahnya , dan membayar pajak melalui Tokopedia, karna lebih gampang dan praktis.”⁵⁸

⁵⁶ Observasi di UPT PPD Jember (KB SAMSAT Jember), 20 Februari 2025

⁵⁷ Naila Aristina, Diwawancarai oleh Peneliti, 18 Februari 2025

⁵⁸ Nafiah Nur Andini, Diwawancarai oleh Peneliti, 18 Februari 2025

Berdasarkan wawancara diatas dijelaskan bahwa *e-Channel* berperan positif untuk kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Meskipun pada awalnya beberapa wajib pajak merasa kesulitan dengan prosedur yang ada, namun setelah mendapatkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat, baik secara langsung maupun melalui media lainnya, mereka mulai merasa lebih terbantu. Seiring berjalannya waktu, para wajib pajak semakin terbiasa dengan

TANDA BUKTI PELUNASAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN
PKB, SWDKLLJ, DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN

| | | | |
|----------------|------------------|--|------------|
| NOMOR REGISTER | AC | BERLAKU SAMPAI | 18-11-2024 |
| NAMA PEMILIK | M | SAMSAT PROVINSI JAWA TIMUR | |
| ALAMAT | DS | Dokumen ini sudah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik ESPE-BSSN | |
| MERK / TYPE | HONDA MCB 97 MIN | WARNA KB | HITAM |
| JENIS | SEPEDA MOTOR | WARNA TNKB | PUTIH |
| MODEL | SEPEDA MOTOR | KEPEMILIKAN | 1 |
| TAHUN / CC | 1997/100 | | |

| | POKOK | DENDA | JUMLAH |
|------------------|--------|-------|---------------|
| PKB | 34.500 | 0 | 34.500 |
| SWDKLLJ | 35.000 | 0 | 35.000 |
| PNBP | 0 | 0 | 0 |
| PARKIR BLNGGANAN | 15.000 | 0 | 15.000 |
| JUMLAH | | | 84.500 |

NO/TAHUN KOHIR
95
ID TRANSAKSI
ID PENGESAHAN

Gambar. 4.6
Contoh Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Channel (Toko Pedia)

Sumber; Observasi kepada wajib pajak

Gambar 4.6 diatas merupakan prosedur layanan *e-Channel* pembayaran pajak kendaraan bermotor melauai *e-Samsat* di Tokopedia. Hal tersebut bisa di simpulkan bahwa *e-Channel* memudahkan masyarakat untuk kewajibannya

yaitu membayar pajak kendaraan bermotor. Tanpa datang langsung ke kantor Samsat, wajib pajak sudah bisa menerima bukti pembayaran melalui email atau Sms.⁵⁹

C. Pembahasan Temuan

Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sudah dilakukan berdasarkan fokus masalah. Data tersebut disajikan dan dianalisa melalui pembahasan temuan. Maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan dilapangan terkait Upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Jember, sebagai berikut :

1. Upaya Samsat Jember untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan penerapan program *e-Channel*

Upaya UPT PPD Jember untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jember ada beberapa fokus diantaranya:

- a. Mengaplikasikan layanan Samsat melalui sistem layanan digital *e-Channel*

Pajak kendaraan bermotor adalah kewajiban bagi setiap pemilik kendaraan bermotor. Pajak yang dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor merupakan sebuah bentuk kontribusi dalam Pembangunan daerah. Uang pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh pemerintah provinsi yang digunakan untuk menyediakan fasilitas jalan

⁵⁹ Observasi Kepada Wajib Pajak Jember, 18 Februari 2025

bagi kendaraan bermotor dan Pembangunan fasilitas umum lainnya yang menjadi wewenang pemerintah daerah.⁶⁰

Layanan digital dalam pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi kendaraan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan terkait pajak kendaraan, seperti pembayaran, pengecekan status pajak, dan perpanjangan STNK, secara online tanpa harus mengunjungi kantor Samsat. *E-channel* berfungsi sebagai saluran yang menghubungkan masyarakat dengan layanan digital tersebut, seperti situs web, aplikasi mobile, dan platform komunikasi digital lainnya. Penggunaan *e-channel* dalam layanan pajak kendaraan ini memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi, sekaligus mengurangi birokrasi yang ada. Dengan penerapan layanan digital melalui *e-channel*, diharapkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih cepat, mudah, dan terjangkau, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.⁶¹

Dari hasil observasi mendalam yang dilakukan oleh peneliti, dapat menganalisis tentang kemudahan dalam pembayaran PKB melalui *e-Channel* Samsat, bahwa *e-Channel* Samsat di Jember

⁶⁰ Melinda Tungka, Harijanto Sabijono “ Analisis Perhitungan Dan Pencatatan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis&Akuntansi* 3, No. 2 (2015): 931, <https://doi.org/10.35794/Emba.3.2.2015.9248>

⁶¹ Wahab Tuanaya, Irna Ekram, And Marno Wance “ Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku” *Journal Of Gouvernance And Social Policy* 3, No.1 (2022): 1-13, <https://doi.org/10.52049/Gemakampus.V19i1.377>

merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran. Masyarakat atau wajib pajak bisa mengakses layanan melalui situs web atau aplikasi yang telah disediakan di *e-Wallet*, *M-Banking* dan aplikasi lainnya. *E-Channel* ini juga membantu masyarakat untuk meminimalisir adanya denda karna keterlambatan pajak serta bisa mengetahui transparansi pengelolaan PKB, sehingga Wajib Pajak atau Masyarakat bisa mengetahui dengan jelas kemana uang yang telah dibayarkan. Hal ini hampir sama dengan kemudahan dalam membayar PKB yang diteliti oleh Habibah, Rahma dan Mia Rosmiati yaitu kemudahan prosedur birokrasi menyebabkan peningkatan transaksi melalui e-Samsat yang dibuktikan bahwa di tahun 2019 *e-Samsat* menduduki peringkat kedua transaksi terbanyak.⁶²

b. Sosialisasi pelayanan *e-Channel* Samsat

Dalam hasil penemuan peneliti, bahwa UPT PDD Jember telah menerapkan beberapa upaya sosialisasi untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel*. Upaya tersebut meliputi penyuluhan langsung dikantor samsat, intansi-instansi, dan pemanfaatan media digital atau media social seperti akun

⁶² Habibah Nurul Fitri, Rahma Naazila Muhammad , Mia Rosmiati, ” Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat” *Indonesian Accounting Research Journal*, Vol.1 No.2 , 2021(339-348)

Instagram, facebook, youtube, website dan sebagainya untuk membagikan informasi serta panduan penggunaan *e-Channel*, serta pemasangan poster dan spanduk di tempat strategis dan sosialisasi ke desa desa. Hal ini ditemukan kesamaan Upaya dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Indah Lestari AM dan Asriani bahwa Upaya yang dilakukan dengan sosialisasi yakni dengan teknik langsung dan melalui tidak langsung atau media social.⁶³

2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-Channel* pada pembayaran pajak di Samsat Jember

a. Faktor Pendukung dengan pengaplikasian *e-Channel* pada pembayaran pajak di Samsat Jember

Dalam hasil penemuan peneliti, Faktor pendukung utama dalam pengaplikasian *e-Channel* untuk pembayaran PKB Samsat UPT PDD Jember adalah yang *pertama*, Dukungan pemangku kebijakan atau pihak yang turut andil atas terlaksananya inovasi tersebut. Baik itu dari pihak perbankan, perusahaan atau toko online dan indomart alfamart. Yang *kedua*, Kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya *e-Channel*, masyarakat atau wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui berbagai aplikasi pembayaran digital, seperti transfer bank, *e-wallet*, Tokopedia, *e-Samsat*, Alfamart, dan aplikasi lainnya yang tercantum dalam brosur Samsat Jatim. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk membayar pajak

⁶³ Andi Indah Lestari AM dan Asriani, "Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang," *Journal of Management*, Vol. 4 No. 1, 2021.

kendaraan maupun memperpanjang STNK tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, menghindari antrean panjang, dan membantu masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat untuk tetap memenuhi kewajiban pajak kendaraan mereka. Hal ini ditemukan kesamaan faktor pendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Abyan dan Ayu Nugraheni bahwa Faktor pendukungnya yaitu dukungan dari pemangku kebijakan dan pihak swasta dan juga perusahaan yang mengelola platform atau aplikasi yang mendukung transaksi pembayaran pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh abyan tidak dijelaskan mengenai kemudahan dalam pembayaran pajak.⁶⁴

- b. Faktor penghambat dengan pengaplikasian *e-Channel* Samsat pada pembayaran pajak di Samsat Jember

Dalam hasil penemuan peneliti, beberapa faktor penghambat implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* di Kabupaten Jember antara lain adalah *pertama*, Terbatasnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Masih banyak wajib pajak yang belum terbiasa atau tidak memiliki akses terhadap mobile banking maupun aplikasi lainnya yang diperlukan untuk melakukan pembayaran secara digital. Yang *kedua*, meskipun UPT PPD Jember telah melakukan sosialisasi, upaya tersebut masih terbatas karena jumlah petugas yang tersedia tidak mencukupi untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. *Ketiga*, Kurangnya fasilitas infrastruktur

⁶⁴ Abyan Mu'aafii Satriya dan Ayu Nugraheni "Analisis Deskriptif Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat" *Journal Of Manajement and Social Sciences (JIMAS)* 2, No 1 , 2023. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i1.211>

jaringan internet, terutama di wilayah pelosok desa, yang menyebabkan akses terhadap sistem *e-Channel* menjadi sulit bagi sebagian masyarakat. Tidak semua warga, terutama yang tinggal di daerah pelosok, memiliki kemampuan atau akses yang memadai untuk menggunakan teknologi dan internet. Dan yang *terakhir*, Meskipun transaksi telah dilakukan melalui *e-Channel*, wajib pajak hanya menerima pemberitahuan melalui SMS dan masih diharuskan untuk mencetak bukti pembayaran di kantor Samsat.

Hal ini tidak jauh beda dengan faktor penghambat yang diteliti oleh Daud yaitu bahwa yang menjadi faktor penghambat adalah kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang belum memadai, karena suatu sistem yang online tidak akan berjalan maksimal tanpa sumber daya manusia yang memadai. Namun pada penelitian Daud dijelaskan faktor penghambat yang lain yaitu tidak ada dukungan atau legalitas dari pemerintah yang mengakibatkan lumpuhnya Samsat online.⁶⁵

3. Dampak penerapan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* Samsat Jember

a. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Jember

Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sumber utama pendapatan yang berasal dari hasil pengelolaan potensi dan kekayaan daerah, yang meliputi pajak daerah, retribusi, hasil pengelolaan

⁶⁵ Daud "Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online Di Samsat Kota Metro Tahun 2019" *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16, No 1 (2020) 92.

kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain.⁶⁶ Teori Pendapatan Asli Daerah menekankan pentingnya upaya daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatan secara maksimal guna mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik. Dalam hal ini, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi terhadap PAD.⁶⁷ Penerapan *e-Channel* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat berdampak terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah, Karena sistem ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengumpulan pajak, yang secara langsung berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah. Sejalan dengan teori Pendapatan Asli Daerah yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan pendapatan daerah, perlu ada inovasi dan perbaikan dalam sistem pengelolaan pajak, *e-Channel* memberikan solusi untuk memperbaiki sistem administrasi pajak yang lebih praktis dan transparan. Sistem ini juga dapat mengurangi potensi kebocoran pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang sejalan dengan tujuan dari pengelolaan PAD yang maksimal. Dengan adanya *e-Channel*, proses pembayaran pajak yang lebih mudah dan efisien mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak, yang pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Hal ini memperkuat teori Pendapatan Asli Daerah bahwasanya keberhasilan

⁶⁶ Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

⁶⁷ Novita wulandari “ Upaya Optimalisasi Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak” (Skripsi, Universitas Islam Riau,2019),64

suatu daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah sangat bergantung pada pengelolaan sumber pendapatan yang efektif dan inovatif.

Berdasarkan hasil penemuan peneliti, dampak *e-Channel* dalam meningkatkan pendapatan asli daerah jember yang berdasarkan hasil wawancara dan analisis data yaitu penerapan sistem *e-Channel* Samsat di Kabupaten Jember menunjukkan dampak yang positif terhadap proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun dampaknya belum sepenuhnya signifikan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Faizal Ridwandi, namun secara keseluruhan sudah menunjukkan perkembangan yang lebih baik dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* mengalami peningkatan yang terus berkembang setiap tahunnya. Data yang tercatat pada tabel menunjukkan adanya peningkatan yang jelas, dengan total penerimaan pajak melalui *e-Channel* pada tahun 2022 mencapai 31.312, kemudian meningkat menjadi 34.393 pada tahun 2023, dan mencapai 40.434 pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima dan memanfaatkan sistem pembayaran pajak secara elektronik ini sebagai alternatif yang lebih praktis dan efisien. Hal ini hampir sama dengan peningkatan pendapatan asli daerah yang diteliti oleh Habibah, Rahma dan Mia Rosmiati yaitu kemudahan prosedur birokrasi menyebabkan peningkatan transaksi melalui *e-Samsat* yang

dibuktikan bahwa di tahun 2019 *e-Samsat* menduduki peringkat kedua transaksi terbanyak, Hal tersebut berakibat pada peningkatan penerimaan pendapatan PKB, yang pada akhirnya terjadi peningkatan PAD provinsi Jawa Barat.⁶⁸

4. Kemudahan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dalam hasil penemuna peneliti , disimpulkan bahwa penerapan *e-Channel* memberikan dampak positif terhadap kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember. Meskipun pada awalnya beberapa wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami prosedur dan penggunaan sistem, mereka mulai merasa terbantu setelah mendapatkan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPT PPD Jember. Seiring berjalannya waktu, para wajib pajak semakin familiar dengan sistem ini dan dapat melaksanakan kewajiban pajak secara lebih efisien tanpa perlu datang secara langsung di kantor Samsat. Proses pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja dengan menggunakan handphone yang terhubung dengan jaringan internet atau bisa langsung ke alfamart/indomart dan atm jatim terdekat.

Penerapan *e-Channel* sudah dikatakan efektif dalam memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor, sekaligus memberikan bukti pembayaran secara langsung

⁶⁸ Habibah Nurul Fitri, Rahma Naazila Muhammad , Mia Rosmiati,” Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat” *Indonesian Accounting Research Journal*, Vol.1 No.2 , 2021(339-348)

melalui email atau SMS. Penerapan sistem *e-Channel* berkontribusi pada peningkatan efisiensi administrasi perpajakan, dengan mengurangi jumlah antrian di kantor Samsat. Dengan demikian, *e-Channel* mendukung upaya transformasi digital dalam sektor pelayanan publik, memperkuat program e-Government yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, *e-Channel* juga memberikan dampak positif dalam hal transparansi, karena wajib pajak dapat memantau riwayat transaksi mereka secara langsung melalui platform digital. Sistem ini berpotensi untuk mengurangi kesalahan administratif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pajak. Secara keseluruhan, *e-Channel* tidak hanya mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih aksesibel, aman, dan cepat. Hal ini tidak jauh beda dengan efek kemudahan dalam pengaplikasian pembayaran PKB dengan melalui sistem *e-Channel* yang diteliti oleh Wina Febiana dan Syamsudin yaitu pembayaran yang cepat dan praktis, persyaratan, jangka waktu pelayanan dan sebagainya.⁶⁹

⁶⁹ Wina Febiana, Syamsudin, “ Efektifas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kelurahan Wirogunan Kota Yogyakarta” *Jurnal Enersia Publika* , Vol.1 No.1, 2023 hal 117-133. <https://doi.org/10.30588/jep.v7i2.1744>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, terkait dengan Upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* Samsat untuk meningkatkan pendapatan daerah di UPT PDD Jember, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya UPT PPD Jember dalam Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Jember yaitu
 - a. Mengaplikasikan layanan Samsat melalui sistem layanan digital *e-Channel* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor guna memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga Tingkat penerimaan pajak kendaraan bermotor berdampak positif.
 - b. Melakukan Sosialisasi layanan *e-Channel* supaya masyarakat atau wajib pajak mengetahui bahwa kini di samsat jember terdapat pembayaran yang lebih mudah dan praktis, dan juga memberikan informasi terhadap langkah langkah atau prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor atau layanan samsat lainnya.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi *e-Channel* dalam Pembayaran Pajak dalam pengaplikasian *e-Channe* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Jember di Deskripsikan sebagai berikut:
 - a. UPT PPD Jember memiliki Faktor pendukung dalam pengaplikasian *e-Channel* yaitu yang *pertama*, Kemudahan dalam proses pembayaran

pajak kendaraan bermotor yang mana masyarakat bisa mengakses pembayaran pajak melalui apk digital yang nantinya akan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Yang *Kedua* yaitu dukungan dari pihak pemerintah yang berkontribusi dalam mengembangkan layanan digital untuk mempermudah pelayanan public yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor.

- b. UPT PPD Jember memiliki Faktor penghambat dalam pengaplikasian *e-Channel* yang *pertama* yaitu, Terbatasnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang semuanya belum bisa menggunakan aplikasi digital terutama di daerah pelosok. Yang *kedua*, Infrastruktur internet yang terbatas menjadi kendala bagi sebagian masyarakat dalam mengakses sistem *e-Channel*. Sebagai contoh, masih terdapat masalah dalam hal konektivitas internet yang menyebabkan wajib pajak kesulitan untuk mengakses layanan ini. Yang *ketiga*, meskipun membayar melalui online, wajib pajak juga masih mencetak notice pajak di Kantor Samsat Jember.
3. Dampak *e-Channel* terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Kemudahan Pembayaran Pajak dengan penerapan *e-Channel* berdampak positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember.
 - a. Pengaplikasian *e-Channel* berdampak positif terhadap PAD, Berdasarkan data yang tercatat, penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *e-Channel* menunjukkan tren peningkatan yang konsisten

setiap tahunnya. Pada tahun 2022, total penerimaan pajak melalui e-Channel adalah 31.312 transaksi, kemudian meningkat menjadi 34.393 pada tahun 2023, dan mencapai 40.434 transaksi pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mudah dan lebih nyaman dalam melakukan pembayaran pajak, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan asli daerah.

- b. Pengaplikasian layanan *e-Channel* samsat berdampak positif untuk kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, langkah-langkahnya yang mudah dan praktis dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang sudah dilakukan, berikut beberapa saran dari peneliti:

1. Pemberitahuan tentang *e-Channel* lewat Instagram dan Facebook sudah bagus, tapi akan lebih menarik kalau kontennya dibuat lebih kreatif dan eye-catching. Bisa dengan menambahkan video tutorial yang unik dan gambar yang lebih menarik, atau bahkan memes yang relevan agar lebih mudah dipahami dan diterima, khususnya oleh generasi muda yang lebih aktif di media sosial. Dengan cara ini, harapannya lebih banyak orang yang tertarik untuk menggunakan *e-Channel* dalam bayar pajak kendaraan.
2. Perluas Sosialisasi kepada Semua kalangan sosialisasi tentang *e-Channel* perlu dijangkau lebih luas, terutama kepada kalangan remaja dan dewasa

yang sudah paham gadget dan menggunakan kendaraan bermotor. Ini penting agar mereka paham betapa pentingnya membayar pajak kendaraan, dan lebih memilih menggunakan *e-Channel* untuk kemudahan dan kenyamanan pembayaran. Semakin banyak orang yang tahu, semakin banyak juga yang akan menggunakannya, dan itu akan mempermudah semuanya.

3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya untuk peneliti selanjutnya, bisa lebih fokus menggali bagaimana *e-Channel* bisa membantu mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor dan tentang kendala-kendala yang masih ada dalam penggunaannya, seperti masalah teknis atau kebiasaan masyarakat. Dengan begitu, penelitian selanjutnya bisa memberikan solusi untuk membuat sistem *e-Channel* lebih efektif, dan lebih banyak orang yang memanfaatkan layanan digital ini untuk bayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Indah Lestari AM, dan Asriani. “Upaya Kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.” *Journal of Management*, 4 (1). 2021.
- Anggoro, Damas Dwi. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Universitas Brawijaya Press. 2017.
- Andriani, Nita, Moch. Chotib, dan Widyawati Nurul, Islami Rahayu . “Urgensi Implementasi Fundraising Lembaga Amil Zakat Infak, Dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Jember Dalam Meningkatkan Jumlah Pendapatan Dana Di Era Normal Baru” . *IJIEF: Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, 5(1), (2017) 42–60. <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/14818>.
- Rani Anggraini, “ Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Mendukung Pendapatan Aslidaerah Di UPT PPD Jember” , Skripsi, UIN KHAS Jember, 2024. <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/14818>.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, 2022. https://books.google.co.id/books?id=x2JIEAAAQBAJ&pg=PA25&dq=Arikunto,+Suharsimi.+Prosedur+Penelitian.+Rineka+Cipta.&hl=en&newbks=1&newbks_redir=1&sa=X&ved=2ahUKEwiE8JHsz6SNAXX9dmwGHYvnExsQ6AF6BAGLEAM
- Anisyah, Anisyah “Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam” Diploma Thesis, Uin Raden Intan Lampung, 2023.
- Betasoni, Gesang Kurnia. “*Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Sebagai Upaya Meningkatkan Pajak Daerah Di Kabupaten Ponorogo*” Skripsi. Universitas Brawijaya, 2017.
- Bintari, Abbharina Avindaniar. “Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018.” *Jurnal Pajak Vokasi*, 1(2).(2022) <https://bapenda.jatimprov.go.id/info/pad>.
- Cahyono, Bangkit. “Asas Pemungutan Pajak Dalam Pajak Penghasilan Transaksi Saham Di Bursa.” *Jurnal Pajak Dan Bisnis*, 2(2),(2021) 74–77.
- Daud. ”Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online Di Samsat Kota Metro Tahun 2019.” *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 16(1), (2020), 92.

- Fanshurna, Toton, Isfani Rahmahsari, Aprilia Difani. (2024). "Prosedur Pelayanan Publik Melalui Inovasi Program E-Samsat UPT BPPD Kantor Bersama Samsat Jember." *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 1(4), 985–987. (2024) <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jakbs/article/view/799>.
- Fitri, Habibah, Rahma Naazila Muhammad, Mia Rosmiati. "Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat." *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), (2021), 339–348.
- Ipu, Reinhard Valen, Herman Karamoy, dan Wulan D. Kindangen. "Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Kepulauan Talaud." *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 5(2), (2022) 827–836.
- Kamilah, Nabillah " Analisis Efektivitas Program E-Samsat dalam Pengoptimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada UPTD PPD Medan Selatan Bapenda Provinsi Sumatera Utara)" *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 9, No 1(2024) <https://doi.org/10.30651/jms.v9i1.22040>
- Karamoy, Herman, D. Kindangen Wulan, Valen Ipu Reinhard, "Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Kepulauan Talaud," *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, Vol. 5, No. 2 (Januari– Juni 2022): 827.
- Lestari, Maulani "Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta" *Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akutansi* 1, No.7 (Proding firma 2017).
- Lukman, M A Fatir, dan Heri Tahir. "Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus SAMSAT Kota Makassar)." *Jurnal Tomalebbi*, 5, (2018), 111–122.
- Liberty, Muhammad Ryan Fahlevi, Alfiyansyah Imanda Putra. *Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Lampung: Kolaborasi Pustaka Warga, 2023.
- Masruroh, Nikmatul, dan Suprianik Suprianik. "Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Potensi Desa Melalui Pendidikan Ekonomi Kreatif." *Global Education Journal*, 1(2), (2023) 73–85. <https://doi.org/10.59525/gej.v1i2.136>.

- Maulani, Lestari. "Efektivitas E-Samsat Dalam Peningkatan Pendapatan Atas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Bandung III Soekarno Hatta." *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(7), (2024), 151–160.
- Mutih, Abd, Rahmad Baitullah, dan Amirul Wahid. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta 2020. Bildung.
- Nur Fadhillah, Miftah "Analisis Kepuasan Pelayanan E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Pusat" Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021, 45.
- Ningrum, Nurul Setia, Nava Purwanto Dkk. "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(3), (2024) 615–617.
- Nurhalisah Nurhalisah, "Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kantor Samsat Kabupaten Bima Tahun 2017-2021" Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022.
- Prasetya, Putra. "Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Selatan." Universitas Negeri Makassar.
- Pangalila, Indinisyah Indah, Ventje Ilat, dan Treesje Runtu. "Analisis Pelaksanaan Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).(2015).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/6557>.
- Ridwan, Saifuddin. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah." *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 8(2), (2020), 183.
- Rompis, Natalia Ester, Ventje Ilat, dan Anneke Wangkar. " Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Kasus Pada Samsat Airmadidi)." *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(4). (2019)
- Sadewa, Vani Badra. "Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Di Samsat Pasuruan." *Jurnal Kawruh Abiyasa*, 2(2), (2022), 56.
<https://doi.org/10.59301/jka.v2i1.35>.

- Saifuddin, Ridwan “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 8, No. 2 (2023), <https://doi.org/10.35450/jip.v8i02.198>.
- Sari, Annisa Arifka.”Sanksi Administrasi Bagi Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kota Padang.” *Jurnal SOUMATERA LAW REVIEW*, 1(2). (2015) <https://doi.org/http://doi.org/10.22216/soumlaw.v1i2.3745>.
- Sofiah, Sofiah, Lutvi Hendrawan, dan Achmad Rico Faiz Fauzi. “Pengaruh Upah Minimum & Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013-2023.” *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(3), (2024), 52–58. <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i3.513>.
- Sudarmono, Hadi Seno “Analisa Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada BPRD DKI Jakarta”. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), (2018), 185–194.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta, 2018. Alfabeta. Sutedi, Andrian. *Hukum Pajak*. 1st ed. Jakarta, 2013. Sinar Grafika.
- Utomo, Galih Prihandani. “Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Tanpa Membebani Masyarakat” *Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum*. 2022.
- Wulandari, Noviana “Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Tenggara Di Tahun 2017-2021”. (Skripsi: Universitas Islam Indonesia, 2023).
- Wahab, Tuanaya, Irna Ekram, dan Marno Wance. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku.” *Journal of Governance and Social Policy*, 3(1). (2022).
- Wulandari, Novita. Upaya Optimalisasi Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. Skripsi. Universitas Islam Riau. (2019).
- Wulandari, Noviana. Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kendal. Tesis. Universitas Negeri Semarang, (2023)
- Zul Efriansyah, Siregar “Analisis Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Kantor SAMSAT Panyabungan)” Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.

Matrik Penelitian

| JUDUL | VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | FOKUS MASALAH |
|---|--|--|--|--|--|
| Upaya Peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui <i>e-Channel</i> untuk meningkatkan pendapatan asli daerah jember | <ol style="list-style-type: none"> Upaya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui <i>e-Channel</i> Pendapatan Asli Daerah | <ol style="list-style-type: none"> Pajak Pajak kendaraan bermotor Pendapatan Asli Daerah Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah Pembayaran Digital | <ol style="list-style-type: none"> Kepala Seksi Pembayaran & Penagihan Staff Pembayaran dan Penagihan Staff Tata Usaha PDPP SAMSAT Wajib Pajak Dokumentasi Skripsi Jurnal Website Sosial Media | <ol style="list-style-type: none"> Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Teknik pengumpulan data <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Keabsahan Data <ol style="list-style-type: none"> Triangulasi Metode | <ol style="list-style-type: none"> Bagaimana upaya SAMSAT untuk peningkatan penerimaan pa kendaraan bermotor di SAMSAT Jember? Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dengan pengaplikasian <i>e-Channel</i> Samsat di Jember ? Apa dampak pengaplikasian <i>e-Channel</i> samsat dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di Jember? |

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aprilia Difani
NIM : 21105020033
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 9 Maret 2025

Saya yang menyatakan



Aprilia Difani

21105020033

PEDOMAN WAWANCARA

Berikut merupakan pertanyaan wawancara yang diajukan kepada informan (UPT PPD JEMBER/Samsat Jember):

1. Apa saya bisa mendengar penjelasan langsung dari UPT PDD/Samsat Jember untuk pengertian *e-Channel* itu sendiri?
2. Apa yang mendasari Upaya Samsat dalam pengaplikasian *e-Channel* ?
3. Sejak pengaplikasian *e-Channel*, sejauh mana peningkatan efisiensi dan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak.
4. Apa saja faktor pendukung yang telah membantu jalannya pengaplikasian pembayaran pajak melalui *e-Channel*?
5. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dengan adanya pembayaran pajak melalui *e-Channel*?
6. Bagaimana dampak setelah pengaplikasian *e-Channel* untuk membayar pajak kendaraan bermotor?
7. Apakah setelah pengaplikasian *e-Channel* dalam pembayaran pajak, penerimaan pajak kendaraan bermotor dan Pendapatan Asli Daerah mengalami peningkatan atau bahkan sama saja seperti biasanya?
8. Apakah setelah pengaplikasian *e-Channel* Wajib pajak merasa lebih terbantu atau bahkan sebaliknya?

Nomor : B- 1694 /Un.22/7.d/PP.00.9/12/2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

30 Desember 2024

Kepada Yth.
Kepala Bank Sampah Sahabat Ibu
Tegal Besar, Jember, Jawa Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Aprilia Difani
NIM : 211105020033
Semester : VIII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui *E-Channel* Samsat Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Di Daerah Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
UPT. PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH JEMBER
Jalan. Teratai No. 10-11 Telp. (0331) 332088 Fax (0331) 323300

Jember, 30 Desember 2024

Nomor : 000.1/8524/202.629/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Jember
di
Jember

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jember Nomor B-1694/Un.22/7.d/PP009/12/2024 tanggal 23 Desember 2024 perihal sebagaimana pokok surat dimaksud, maka bersama ini kami sampaikan mahasiswa berikut :

| NO | Nomor Induk Mahasiswa | Nama Mahasiswa | Program Studi |
|----|-----------------------|----------------|-----------------|
| 1. | 21105020033 | Aprilia Difani | Ekonomi Syariah |

Di ijinan untuk mengadakan penelitian pada Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
JEMBER

ISMAWAN TARAMURTI, S.H., M.M.

Pembina Tingkat I/IV-b
NIP. 196910191994031004

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN UPT PDD JEMBER
(SAMSAT JEMBER)

| NO | TANGGAL | JENIS KEGIATAN | PARAF |
|----|-----------------------------|--|---|
| 1 | 24 Desember 2024 | Menyerahkan surat penelitian ke UPT PDD Jember |  |
| 2 | 30 Januari 2025 | Menerima surat persetujuan izin penelitian di UPT PDD Jember, pra-wawancara dan melaksanakan observasi penelitian. |  |
| 3 | 2 Januari 2025 | Melaksanakan wawancara penelitian dengan Bapak Faizal Ridwandi, Agus Subianto dan bapak rizky |  |
| 4 | 18 Januari-20 Februari 2025 | Melaksanakan wawancara dan meminta data realisasi pendapatan asli daerah ke Mbak Nova Anggraini, dan meminta data penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui <i>e-channel</i> ke Bapak dedy |  |
| 5 | 20 Februari 2025 | Melaksanakan wawancara kepada wajib pajak. |  |

Jember, 13 Maret 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SYAFI
JEMBER

Kepala Sub. Bagian Tata Usaha
Unit Pelaksan Teknis
Pengelolaan Pendapatan Daerah
Jember



Ayudha Haksari, S.E., M.Si.
NIP.19800719 200212 2 002

DOKUMENTASI



Gambar Kantor UPT PPD Jember



Menyerahkan surat izin Penelitian di UPT PPD Jember



Wawancara dengan Bapak Faizal Ridwandi, S.E.,M.M.
Selaku Seksi Pembayaran dan Penagihan



Wawancara dengan Bapak Faizal Ridwandi, S.E.,M.M.
Selaku Seksi Pembayaran dan Penagihan



Wawancara dengan Bapak Rizky selaku PPD Samsat Soebandi



Wawancara dengan wajib Pajak

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Aprilia Difani
NIM : 211105020033
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui *E-Channel* Samsat untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan Aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada Aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 12 Maret 2025
Operator Aplikasi DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Luluk Musfiroh

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Aprilia Difani
NIM : 211105020033
Semester : 8

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 3 Maret 2025
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,



Dr. Sofiah, M.E.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA PENULIS



Nama : Aprilia Difani
Nim : 211105020033
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 08 April 2003
Alamat : Rt/Rw 003/003 , Dsn Krajan, Desa Mangaran, Kec.Ajung
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Email : Apriliadifani7@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Mangaran 01 (2010-2015)
2. MTS Ma'arif Nu Jenggawah (2015-2018)
3. MAN 02 Jember (2018-2021)
4. Uin Khas Jember

RIWAYAT ORGANISASI

3. Musik Sparkling Band Man 2 Jember
4. Unit Kegiatan Olahraga Uin Khas Jember