

**ANALISIS MODEL SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
E-SAMSAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang)

SKRIPSI

Disusun oleh:

Maulana Rizky Fajar
C2190029

Dosen Pembimbing I :

Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si

Dosen Pembimbing II :

Evan Firdaus, SE., M. M



**KONSENTRASI AKUNTANSI PAJAK
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Model Sistem Informasi Akuntansi *E-SAMSAT*
Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran
Pajak Kendaraan Bermotor
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten
Sumedang)

Nama : Maulana Rizky Fajar

Nrp : C2190029

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

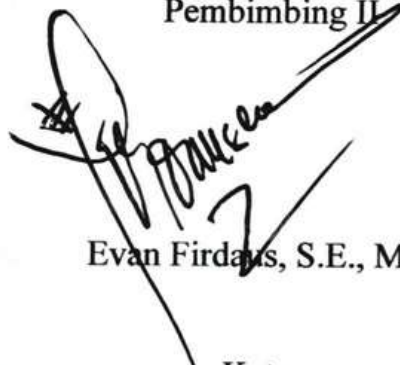
Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si

Pembimbing II



Evan Firdaus, S.E., M.M

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si

Ketua

Program Studi Akuntansi



Dr. Eka Setiajatnika, S.E., M.Si.



RIWAYAT HIDUP



Bernama lengkap **Maulana Rizky Fajar** dilahirkan di Sumedang pada tanggal 25 Juni 2001 yang merupakan anak ke-empat dari empat bersaudara dari sepasang suami istri bapak Rukman Nul Hakim dan Ibu Rd. Anie Yuningsih. Saat ini bertempat tinggal di Perum Jatihurip Blok 4 No 109 RT 02

RW 12, Desa Jatihurip, Kec. Sumedang Utara, Kab. Sumedang.

Berikut adalah riwayat pendidikan formal dan pengalaman organisasi yang telah ditempuh sampai saat ini.

A. Pendidikan Formal :

1. SD Negeri Pakuwon II yang telah ditempuh dari tahun 2007-2013.
2. SMP Negeri 1 Sumedang yang telah ditempuh dari tahun 2013-2016.
3. SMA Negeri 2 Sumedang yang telah ditempuh dari tahun 2016-2019.
4. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan studi pendidikan tinggi ke Universitas Koperasi Indonesia jurusan Akuntansi Konsentrasi Perpajakan.

B. Pengalaman Organisasi :

1. Tahun 2019 sebagai penerima Beasiswa JFLS dari Pemerintahan Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2019 penerima penghargaan Busana Terunik pada pemilihan Putra Putri Akuntansi IKOPIN.
3. Tahun 2020 magang sebagai Sales Promotor di Bank BRI Unit Regol Sumedang.

4. Tahun 2020 sampai 2021 sebagai Mentor Perkoperasian Prodi Akuntansi.
5. Tahun 2020 sebagai MC Pelantikan LKM IKOPIN.
6. Tahun 2021 penerima penghargaan sebagai Mahasiswa Aktif pada Balance People 2021.
7. Tahun 2021-2022 sebagai Wakil Ketua Korps Protokoler Mahasiswa Ikopin.
8. Tahun 2021-2023 sebagai Asisten Laboratorium Language Center Universitas Koperasi Indonesia
9. Tahun 2021-2023 sebagai Penerima Beasiswa Bank Indonesia. Dan tergabung ke dalam Komunitas GENBI.
10. Tahun 2021-2022 sebagai Wakil Koordinator Divisi Kesehatan dan Lingkungan Hidup GENBI.
11. Tahun 2021-2022 sebagai anggota Divisi Human Resources Language Center Universitas Koperasi Indonesia.
12. Tahun 2022 menjadi Asisten Laboratorium Prodi Akuntansi.
13. Tahun 2022 sebagai Speaker Sosialisasi Language Center Ikopin pada LDKM Prodi Akuntansi.
14. Tahun 2022 sebagai MC pada acara Musyawarah Kerja Nasional Forum Nasional Sosial Masyarakat BEM SI.
15. Tahun 2022 sebagai Volunteer as Liaison Officer at the 16th International Cooperative Alliance Asia-Pacific Research Conference.

16. Tahun 2022-2023 sebagai Koordinator Divisi Kesehatan dan Lingkungan Hidup GENBI.
17. Tahun 2022-2023 sebagai Koordinator Divisi Human Resources Language Center Universitas Koperasi Indonesia.
18. Tahun 2020-2023 sebagai Moderator atau MC dalam beberapa Webinar.

ABSTRACT

Maulana Rizky Fajar, 2023. *Analysis of the E-SAMSAT Accounting Information System Model in an Attempt to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services. Case study at the Sumedang Regency SAMSAT Office. Under the guidance of Heri Nugraha and Evan Firdaus as an advisors.*

E-SAMSAT or also called electronic SAMSAT is a motor vehicle tax payment service that can be made via e-banking or Bank ATMs that have been designated as payment partners. This E-SAMSAT service functions as a means of paying annual or 12-month Motor Vehicle Tax. This study aims to analyze how the accounting information system process on E-SAMSAT at the SAMSAT office in Sumedang Regency.

This research was conducted at the SAMSAT Office of Sumedang Regency using descriptive qualitative research methods with data collection techniques used by observation, interviews, literature studies, and documents.

The results showed that E-SAMSAT services can facilitate taxpayers in paying annual Motor Vehicle Tax. In practice, electronic payment of Motor Vehicle Tax, the hardware components used are sufficient. The motor vehicle tax payment process can be made through Sambara / Sapawarga application or the West Java BAPENDA Website. Where the employees in duty are few who have a background in the IT sector. The procedural steps set have been designed to be as easy as possible to facilitate the taxpayers. For the archiving process and security of taxpayer data, SIA at E-SAMSAT uses the Masterfile program and has used telecommunications network technology that is quite capable as a facility for internet networks. However, this E-SAMSAT service still has weaknesses such as hardware that sometimes errors, servers down, and taxpayers still have to come to the SAMSAT office to retrieve and validate the renewed Vehicle Number Certificate (STNK).

Keywords :

Motor Vehicle Tax, Accounting Information System, E-SAMSAT

ABSTRAK

Maulana Rizky Fajar, 2023. Analisis Model Sistem Informasi Akuntansi E-SAMSAT Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Studi kasus pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang. Dibawah bimbingan Heri Nugraha dan Evan Firdaus sebagai dosen pembimbing.

E-SAMSAT atau disebut juga elektronik SAMSAT merupakan suatu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan melalui e-banking maupun ATM Bank yang telah ditetapkan sebagai mitra pembayaran. Layanan E-SAMSAT ini berfungsi sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan atau 12 bulan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses sistem informasi akuntansi pada E-SAMSAT di kantor SAMSAT Kab. Sumedang.

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kab. Sumedang dengan menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumen.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa layanan E-SAMSAT dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor tahunan. Dalam praktiknya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik komponen hardware yang digunakan sudah cukup memadai. Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui aplikasi Sambara/Sapawarga atau Website BAPENDA Jawa Barat. Dimana pegawai yang bertugas sedikit yang mempunyai latar belakang di bidang IT. Langkah prosedural yang ditetapkan telah dirancang semudah mungkin untuk memudahkan wajib pajak. Untuk proses pengarsipan dan keamanan data wajib pajak, SIA pada E-SAMSAT menggunakan program Masterfile serta telah menggunakan teknologi jaringan telekomunikasi yang cukup mumpuni sebagai sarana jaringan internet. Tetapi dalam pelayanan E-SAMSAT ini masih memiliki kelemahan seperti hardware yang terkadang error, server down, serta wajib pajak masih harus datang ke kantor SAMSAT untuk pengambilan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang telah diperbaharui.

Kata Kunci :

Pajak Kendaraan Bermotor, Sistem Informasi Akuntansi, E-SAMSAT

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmannirrahim

Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Alhamdulillahirobil Alamin dengan menyebut nama Tuhan Allah SWT yang Maha Kuasa kami panjatkan segala puji dan rasa syukur kami ke khadirat-Mu Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, tak lupa shalawat serta salam semoga terus tercurahkan kepada nabi kita nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, tabiin-tabiatnya, hingga kepada kita selaku umatnya hingga akhir zaman. Tak henti penulis menghaturkan rasa syukur yang tiada henti karena akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS MODEL SISTEM INFORMASI AKUNTANSI E-SAMSAT DALAM UPAYA MENINGKATAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang)”** yang dimana skripsi ini dibutuhkan sebagai pemenuhan syarat mendapatkan gelar sarjana akuntansi di Universitas Koperasi Indonesia.

Perkembangan zaman yang begitu pesat ini tentunya akan mempengaruhi cara hidup kita sekarang salah satunya di bidang perpajakan dimana kita sudah tidak perlu lagi datang ke kantor SAMSAT untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi pemerintah menciptakan E-SAMSAT untuk memudahkan wajib pajak untuk membayar PKB. Namun tentunya dalam penggunaannya diperlukan suatu sistem informasi

akuntansi yang mampu menunjang kegiatan E-SAMSAT tersebut. Dengan fenomena tersebut penulis tertarik untuk menelitinya dan dijadikan sebagai skripsi.

Penulis tentunya sadar bahwa selama proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang terus memberikan dukungan baik moral maupun secara materil. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih serta mendoakan semoga Allah SWT. Membalas kebaikan kalian dan selalu melancarkan segala urusannya kepada :

1. Yang tercinta, Kedua Orang Tua saya yang selalu berada di samping saya memberikan dukungan penuhnya selama penulis menyusun skripsi ini.
2. Yang tersayang, Keluarga Besar yang tak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungannya.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si. dan Bapak Evan Firdaus, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk selalu memberikan masukan dan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Trida Gunadi, S.E., M.Si. Selaku dosen penelaah konsentrasi.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Eka Setiajtnika, S.E., M.Si. Selaku dosen penelaah koperasi.
6. Yang terhormat, Bapak Toufiq Agung, S.E., M.Ak, CIIQA. Selaku dosen wali.

7. Yang terhormat, Seluruh Dosen, Sekretariat, dan Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pelajaran selama masa perkuliahan.
8. Kepada seluruh pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Sumedang yang telah menyediakan tempat penelitian.
9. Kepada seluruh pengurus dan pengawas Koperasi Konsumen Syariah UMEGA Universitas Aisyiah Yogyakarta yang telah membantu selama penelitian berlangsung.
10. Kepada Pemerintahan Jawa Barat yang telah memberikan Beasiswa melalui program JFLS.
11. Kepada Bank Indonesia yang telah memberikan Beasiswadan pengalaman tak terlupakan bisa jalan-jalan ke Bogor, Bandung, dan Purwakarta.
12. Kepada Boygroup EXO (Kim Jong In, Kim Jun Myeon, Byun Baek Hyun, Kim Jong Dae, Park Chan Yeol, Kim Min Seok, Oh Se Hun, Zhang Yixing) yang selalu menjadi pembangkit semangat saya walaupun merek tidak tahu saya hidup di dunia ini.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan di Lab Language Center (Deni, Wafa, Anggi, Regi, Daud, dan Eva) sebagai tempat bercanda gurau, berkeluh kesah, dan mengadu nasib.
14. Kepada Family Cypress (Putri, Ria, Deti, dan Yunita) sebagai teman pertama di kampus dan selalu memberikan support selama masa perkuliahan.

15. Kepada Grup Perseblakan (Maharani, Utari, Opik, Annisa, dan Resi) yang selalu mengajak saya untuk kulineran makan seblak ke bunda dan makan di All You Can Eat.
16. Kepada Grup UHA (Gelar, Dadang, Entat, Arnera, Ridwan, Naila, dan Angga) yang selalu memberikan dukungan, semangat, saran, serta sebagai tempat merendah untuk meroket.
17. Teman-teman GENBI yang selalu memberikan dukungannya serta pengalaman yang tak terlupakan.
18. Teman-teman seperjuangan kelas Akuntansi A 2019 dan Teman-teman kelas Akuntansi Perpajakan 2019.
19. Teman-teman seperbimbingan baik bersama Bapak Heri maupun Bapak Evan yang telah saling support dan saling menguatkan.
20. Teman-teman kelompok 36 Praktik Lapang yang telah membantu dalam pelaksanaan praktik lapang di Yogyakarta.
21. Kepada ajang Miss Grand International, Miss World, Miss Supranational, Miss International, dan Miss Universe yang telah memberikan tontonan hiburan serta memotivasi saya untuk terus percaya diri dan memberikan manfaat ke masyarakat sekitar.
22. Kepada Lucky, Micky, dan Micko (kucing) yang selalu menghibur saya dengan tingkah lucunya walaupun suka membuat saya boros dengan membeli pernak-pernik mereka.
23. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu sebagai penulis sangat berterimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan saran maupun kritik semoga kebaikan kalian semua dibalas berkali lipat oleh Allah SWT, Aamniin. Sebagai penutup, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis maupun semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh.

Jatinangor, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Lokasi Penelitian	9
1.6 Jadwal Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pengertian Pajak	11
2.1.1 Fungsi Pajak	12
2.1.2 Pengelompokan Pajak	12

2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.2.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.2.2 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	17
2.2.3 Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	18
2.2.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.2.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.2.6 Denda Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.3 Pengertian E-SAMSAT	27
2.3.1 Manfaat dan Keuntungan Layanan E-SAMSAT	28
2.3.2 Hambatan E-SAMSAT	29
2.3.3 Syarat dan Tata Cara Penggunaan E-SAMSAT	31
2.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	34
2.4.1 Komponen Sistem Informasi Akuntansi	37
2.4.2 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	39
2.4.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi	41
2.4.4 Peranan Sistem Informasi Akuntansi	41
2.5 Definisi Pelayanan	42
2.5.1 Pelayanan Publik	42
2.5.2 Mutu Pelayanan	43
2.5.3 Kepuasan Pelanggan	45
2.6 Kerangka Berpikir	48
2.7 Penelitian Terdahulu	49
2.8 Objek Penelitian	55

2.9 Metode Penelitian	56
2.9.1 Metode Pengumpulan Data	56
2.9.2 Instrumen Penelitian	57
2.10 Operasionalisasi Variabel	57
2.11 Metode Analisis Data	59
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	64
3.1 Gambaran Umum	64
3.1.1 Sejarah Singkat SAMSAT	64
3.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Sumedang	65
3.1.3 Logo Instansi	65
3.1.4 Landasan Hukum SAMSAT	66
3.1.5 Struktur Organisasi	67
3.1.6 Uraian Tugas (<i>Job Desk</i>)	67
3.1.6.1 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala P3D	68
3.1.6.2 Sub Bagian Tata Usaha	70
3.1.6.3 Seksi Pendataan dan Penetapan	72
3.1.6.4 Seksi Penerimaan dan Penagihan	74
3.1.6.5 Kelompok Jabatan Fungsional	75
3.1.7 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi E-SAMSAT	76
3.1.8 Pengendalian Internal dan Pembayaran Pajak	76
3.1.8.1 Lingkungan Pengendalian	77
3.1.8.2 Penilaian Risiko	79
3.1.8.3 Kegiatan Pengendalian	80

3.1.8.4 Informasi dan Komunikasi	80
3.1.8.5 Pemantauan	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Hasil Penelitian	82
4.1.1 <i>Hardware</i>	82
4.1.2 Software	84
4.1.3 Brainware	87
4.1.4 Procedure	89
4.1.5 Database dan Sistem Manajemen Database	93
4.1.6 Teknologi Jaringan Telekomunikasi	95
4.2 Pembahasan	96
4.2.1 Analisis Model Sistem Informasi Akuntansi E-SAMSAT Dalam Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	96
4.2.1.1 Kinerja E-SAMSAT	107
4.2.1.2 Proses Pelaporan Keuangan	108
4.2.1.3 Jurnal Akuntansi	108
4.2.1.4 Kendala	111
4.2.2 Upaya Peningkatan Layanan E-SAMSAT	111
BAB V PENUTUP	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan yang Tercatat di Kabupaten Sumedang	
Tahun 2013-2022	4
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sumedang	
Tahun 2013-2022	4
Tabel 1.3 Jadwal Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel	58
Tabel 4.1 Kinerja Penerimaan PKB Melalui E-SAMSAT Di Kabupaten	
Sumedang Dari Tahun 2018-2022	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 2.2 Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data	63
Gambar 3.1 Logo Instansi	65
Gambar 3.2 Struktur Organisasi SAMSAT Kab. Sumedang	67
Gambar 4.1 Flow Chart Alur Pembayaran PKB Secara Elektronik (E-SAMSAT).....	90