

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL *MOBILE* DALAM  
PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF  
MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**



**OLEH**

**KARTINA**

**NIM: 2020203861211054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2025**

**EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL *MOBILE* DALAM  
PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF  
MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**



**OLEH**

**KARTINA**

**NIM: 2020203861211054**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2025**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare (Perspektif Manajemen Keuangan Syariah)

Nama Mahasiswa : Kartina

NIM : 2020203861211054

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor: B.610/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Damirah, S.E., M.M.

NIP : 19760604 200604 2 001

Pembimbing Pendamping : Ismayanti, S.E., M.M.

NIP : 19810621 202321 2 018

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710308 200112 2 002

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile*  
Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor  
Pada Samsat Parepare (Perspektif Manajemen  
Keuangan Syariah)

Nama Mahasiswa : Kartina

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861211054

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : B.610/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Ketua) (.....)

Ismayanti, S.E., M.M. (Sekretaris) (.....)

Dr. Zainal Said, M.H. (Anggota) (.....)

Darwis, S.E., M.Si. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dekan, Dr. Zuhrihan Muhammadun, M.Ag  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

الْحَمْدُ لِلَّهِ، الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَ بِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَالصَّلَاةَ وَالسَّلَامَ عَلَى أَصْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ  
وَعَلَى آلِهِ وَالصَّحْبَةِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjarkan kehadiran Allah SWT. atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah pada beliau Nabi Muhammad saw. beserta keluarga dan sahabatnya yang senantiasa kita nanti-nanti syafaatnya di yaumul akhir.

Rasa syukur dan bahagia yang tidak ada hentinya penulis mengucapkan terima kami yang setulus-tulusnya Ayah tersayang Bahar dan Ibuku tercinta Suriani serta saudariku Nur Jannah yang senantiasa memberikan semangat, nasihat, dan doanya. Berkat merekalah sehingga penulis selalu semangat dan berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. dan Ibu Ismayanti, S.E., M.M. Atas segala bimbingan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis dengan kerendahan hati juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dan penuh tanggung jawab dalam pengembangan, pengelolaan dan kemajuan IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang atas antusias beserta pemikirannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Nurfadillah, S.E., M.M. sebagai ketua program studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Samsat kota Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
5. Teruntuk teman-temanku Putri Munika Kahar, Nurul Huda, Raoda Reskiana, dan Asmaul Husna yang selalu membantu penulis dalam penyusunan skripsi dan menemani pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah selalu kebersamai, memberikan kebahagiaan disetiap waktu dan selalu ada dalam keadaan apapun.
6. Teruntuk teman-teman seperjuangan saya Suci Amanda dan Hasmaniar yang telah berjuang bersama-sama dalam studi di IAIN Parepare dan memberi dorongan semangat kepada penulis.
7. Teruntuk teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Keuangan Syariah Angkatan 2020 yang tak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas telah berjuang bersama-sama dalam studi di IAIN Parepare.
8. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses

penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis tak lupa mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun materi hingga tulisan ini dapat di selesaikan. Semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahalanya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Parepare, 16 Januari 2025  
Penulis



Kartina  
NIM:2020203861211054

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartina  
Nim : 2020203861211054  
Tempat/Tgl. Lahir : Barru, 21 April 2002  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare (Perspektif Manajemen Keuangan Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Januari 2025

Penyusun



Kartina

NIM:2020203861211054

## ABSTRAK

Kartina, *Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare (Perspektif Manajemen Keuangan Syariah)*. “Dibimbing oleh Damirah, dan Ismayanti”

Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* adalah aplikasi *mobile* yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Selatan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi pajak kendaraan bermotor. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pemungutan pajak di Samsat Parepare. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor, faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk memilih menggunakan layanan ini, serta efektivitas aplikasi ini berdasarkan perspektif manajemen keuangan syariah.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian bersifat deskriptif, penentuan informan menggunakan teknik purposive. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk layanan bapenda sulsel *mobile* memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu dan transparansi yang tinggi sehingga membuat masyarakat untuk menggunakannya termasuk faktor kemudahan, kecepatan, dan keamanan. Selain itu aplikasi ini juga dianggap efektif karena memenuhi prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah seperti transparansi, keadilan, dan efisiensi meskipun sudah dikatakan efektif tapi masih perlu ditingkatkan agar tidak ada kendala. Secara keseluruhan bapenda sulsel *mobile* memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah.

**Kata kunci:** Bapenda Sulsel Mobile, pajak kendaraan bermotor, manajemen keuangan syariah.

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                            | i    |
| HALAMAN JUDUL.....                              | ii   |
| PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....             | iii  |
| PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....                 | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                            | v    |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....                | viii |
| ABSTRAK .....                                   | ix   |
| DAFTAR ISI.....                                 | x    |
| DAFTAR TABEL .....                              | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiv  |
| PEDOMAN TRANSLITERASI.....                      | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                          | 1    |
| A. Latar Belakang.....                          | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                         | 7    |
| C. Tujuan Penelitian .....                      | 8    |
| D. Kegunaan Penelitian .....                    | 8    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                    | 10   |
| A. Tinjauan Penelitian Relevan .....            | 10   |
| B. Tinjauan Teori.....                          | 16   |
| C. Kerangka Konseptual.....                     | 35   |
| D. Kerangka Pikir .....                         | 37   |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                  | 39   |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....        | 39   |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....            | 40   |
| C. Fokus Penelitian.....                        | 40   |
| D. Jenis dan Sumber Data.....                   | 40   |
| E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data ..... | 41   |
| F. Uji Keabsahan Data .....                     | 43   |
| G. Teknik Analisis Data .....                   | 43   |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....    | 45   |
| A. Hasil Penelitian .....                       | 45   |

|                                                                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bentuk Layanan Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare. ....                                                | 47  |
| 2. Yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare. ....     | 54  |
| 3. Efektivitas Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare Berdasarkan Perspektif Manajemen Keuangan Syariah. .... | 58  |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                                                                               | 78  |
| 1. Bentuk Layanan Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare. ....                                                | 79  |
| 2. Yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare. ....     | 81  |
| 3. Efektivitas Bapenda Sulsel <i>Mobile</i> dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare Berdasarkan Perspektif Manajemen Keuangan Syariah. .... | 83  |
| BAB V .....                                                                                                                                                        | 88  |
| PENUTUP .....                                                                                                                                                      | 88  |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                                                | 88  |
| B. Saran .....                                                                                                                                                     | 89  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                                                               | 91  |
| LAMPIRAN .....                                                                                                                                                     | I   |
| BIODATA PENULIS .....                                                                                                                                              | XXI |

## DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul Tabel                                                     | Halaman |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1       | Data Pembayaran Pajak Pertahun Samsat Parepare                  | 7       |
| 2.1       | Daftar Nama Informan                                            | 42      |
| 4.1       | Data Pembayaran Pajak Pertahun Samsat Parepare                  | 45      |
| 4.2       | Data Pembayaran Pajak Pertahun Melalui<br>Bapenda Sulsel Mobile | 46      |

## DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul Gambar   | Halaman |
|------------|----------------|---------|
| 2.1        | Kerangka Pikir | 38      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| No.<br>Lampiran | Judul lampiran                                                                                       | Halaman |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1               | Instrumen Penelitian (Pedoman Wawancara)                                                             | II      |
| 2               | Dokumentasi Wawancara                                                                                | V       |
| 3               | Surat Penetapan Pembimbing Skripsi                                                                   | IX      |
| 4               | Berita Acara Revisi Judul Skripsi                                                                    | X       |
| 5               | Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari<br>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare | XI      |
| 6               | Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan<br>Pelayanan Terpadu Satu Pintu                      | XII     |
| 7               | Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Samsat<br>Parepare                                          | XIII    |
| 8               | Surat Keterangan Wawancara                                                                           | XIV     |
| 9               | Biodata Penulis                                                                                      | XXI     |

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

| Huruf | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|-------|------|--------------------|----------------------------|
| ا     | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب     | Ba   | B                  | Be                         |
| ت     | Ta   | T                  | Te                         |
| ث     | Tsa  | Ts                 | te dan sa                  |
| ج     | Jim  | J                  | Je                         |
| ح     | Ha   | h                  | ha (dengan titik di bawah) |
| خ     | Kha  | Kh                 | ka dan ha                  |
| د     | Dal  | D                  | De                         |
| ذ     | Dzal | Dz                 | de dan zet                 |
| ر     | Ra   | R                  | Er                         |
| ز     | Zai  | Z                  | Zet                        |
| س     | Sin  | S                  | Es                         |
| ش     | Syin | Sy                 | es dan ye                  |
| ص     | Shad | ş                  | es (dengan titik di bawah) |
| ض     | Dhad | ḍ                  | de (dengan titik dibawah)  |
| ط     | Ta   | ṭ                  | te (dengan titik dibawah)  |
| ظ     | Za   | ẓ                  | zet (dengan titik dibawah) |
| ع     | ‘ain | ‘                  | koma terbalik ke atas      |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| غ | Gain   | G | Ge       |
| ف | Fa     | F | Ef       |
| ق | Qaf    | Q | Qi       |
| ك | Kaf    | K | Ka       |
| ل | Lam    | L | El       |
| م | Mim    | M | Em       |
| ن | Nun    | N | En       |
| و | Wau    | W | We       |
| ه | Ha     | H | Ha       |
| ء | Hamzah | , | Apostrof |
| ي | Ya     | Y | Ye       |

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (").

#### 1. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| اَ    | Fathah | A           | A    |
| اِ    | Kasrah | I           | I    |
| اُ    | Dhomma | U           | U    |

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

| Tanda    | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|----------|----------------|-------------|---------|
| دَ<br>يَ | Fathah dan Ya  | Ai          | a dan i |
| نَوَ     | Fathah dan Wau | Au          | a dan u |

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

#### c. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama                    | Huruf dan Tanda | Nama                |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| نَا / نِي        | Fathah dan Alif atau ya | A               | a dan garis di atas |
| بِي              | Kasrah dan Ya           | I               | i dan garis di atas |
| وُو              | Kasrah dan Wau          | U               | u dan garis di atas |

Contoh :

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتَ : yamūtu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- a. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- b. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh :

|                           |                                                                 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| رَوْضَةُ الْجَنَّةِ       | : <i>rauḍah al-jannah</i> atau <i>rauḍatul jannah</i>           |
| الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ | : <i>al-madīnah al-fāḍilah</i> atau <i>al-madīnatul fāḍilah</i> |
| الْحِكْمَةُ               | : <i>al-hikmah</i>                                              |

e. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

|            |                   |
|------------|-------------------|
| رَبَّنَا   | : <i>Rabbanā</i>  |
| نَجَّيْنَا | : <i>Najjainā</i> |
| الْحَقُّ   | : <i>al-haqq</i>  |
| الْحَجُّ   | : <i>al-hajj</i>  |
| نُعَمُّ    | : <i>nu‘ima</i>   |
| عُدُّوْ    | : <i>‘aduwwun</i> |

Jika huruf *ى* bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْعُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : syai'un

أُمِرْتُ : Umirtu

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī ṣilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-laḥz lā bi khusus al-sabab*

i. *Laḥz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللهِ

*Dīnullah*

بِالله *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *laḥz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ

*Hum fī rahmatillāh*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu) Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)*

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

|               |   |                                                  |
|---------------|---|--------------------------------------------------|
| Swt.          | = | <i>subhānahū wa ta'āla</i>                       |
| saw.          | = | <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>              |
| a.s.          | = | <i>'alaihi al- sallām</i>                        |
| H             | = | Hijriah                                          |
| M             | = | Masehi                                           |
| SM            | = | Sebelum Masehi                                   |
| l.            | = | Lahir tahun                                      |
| w.            | = | Wafat tahun                                      |
| QS .../...: 4 | = | QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4 |
| HR            | = | Hadis Riwayat                                    |

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

|      |   |                      |
|------|---|----------------------|
| ص    | = | صفحة                 |
| دم   | = | بدون                 |
| صلعم | = | صلى الله عليه وسلم   |
| ط    | = | طبعة                 |
| بن   | = | بدون ناشر            |
| الخ  | = | إلى آخرها / إلى آخره |
| ج    | = | جزء                  |

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara berbentuk Republik, berdasarkan UUD 1945 Pasal 1 Ayat (1) dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik.

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

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Berdasarkan pernyataan Abdur Rahmat menjelaskan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lia Sari, "Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)," 2021, h. 10-11.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di Indonesia, Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat besar kontribusinya dalam membiayai kebutuhan belanja negara dan pembangunan nasional. Dimana hal tersebut tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Reformasi dibidang perpajakan yakni memberikan perubahan terhadap sistem pengumutan pajak, yakni pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat atau disebut pajak pusat dan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah atau pajak daerah.<sup>2</sup>

Kendaraan bermotor adalah kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik untuk pergerakannya, dan digunakan untuk transportasi darat. Kendaraan bermotor memiliki beberapa ciri-ciri yaitu: digerakkan oleh mesin atau peralatan teknik, beroda, tidak beroperasi diatas rel. Kendaraan bernotor dapat dibedakan menjadi beberapa jenis seperti mobil, bus, sepeda motor, kendaraan off road, truk ringan, truk berat.<sup>3</sup>

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan pendapatan asli daerah yang memiliki potensial tinggi. Pada hal ini pemerintah daerah atau Badan Pendapatan Daerah sangat berperan penting dalam mengawasi kenaikan jumlah kendaraan bermotor yang memiliki peningkatan di daerah masing-masing. Berkaitan dengan hal ini pengembangan serta ekspansi dari fungsi *budgetair* yang mengharuskan pemerintah untuk menggali sumber

<sup>2</sup> R Hidayat and A Nursyadana, "Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju," *Indonesian Annual Conference ...* 1 (2022): h. 4.

<sup>3</sup> Dini Angraini, "Studi Tentang Perilaku Pengendara Kendaraan Bermotor Di Samarinda," *jurnal Sosiatri-Sosiologi* , h. 5.

yang dimiliki dan memilih nilai serta berpotensi dalam menghasilkan pendapatan untuk daerah. Bapenda memiliki tugas pokok yang melakukan fungsi sebagai penopang urusan yang dilakukan pemerintah pada bidang keuangan khususnya dalam aspek pendapatan daerah.<sup>4</sup>

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Selatan (Sulsel) melakukan berbagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Pada tahun 2022, Bapenda Sulsel membuat aplikasi yang didalamnya memuat informasi pajak kendaraan. Aplikasi tersebut bernama Bapenda Sulsel *Mobile* yang dapat diunduh di *Playstore* maupun di *App Store* dengan *tagline* Bapenda *in your hands* untuk menggambarkan bahwa semua yang diinginkan wajib pajak terkait layanan Bapenda Sulsel telah ada di dalam genggamannya.

Aplikasi ini memuat tentang informasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, jumlah PKB terutang, jumlah pembayaran balik nama, kantor layanan Samsat, pembayaran pajak secara digital, saran dan keluhan masyarakat. Selain tunai, pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan secara nontunai di 25 Bapenda Sulsel yaitu Samsat Makassar I, Samsat Makassar II, Samsat Gowa, Samsat Bone, Samsat Parepare, Samsat Palopo, Samsat Luwu, Samsat Barru, Samsat Maros, Samsat Sinjai, Samsat Wajo, Samsat Bantaeng, Samsat Jeneponto, Samsat Takalar, Samsat Pinrang, Samsat Pangkep, Samsat Sidrap, Samsat Enrekang, Samsat Tana Toraja, Samsat Luwu Timur, Samsat Luwu Utara, Samsat Soppeng, Samsat Bulukumba, Samsat

---

<sup>4</sup> Nurul Fajriyanti, Rahayu Kusumadewi, and Fitri Pebriani Wahyu, “Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek,” *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 20, no. 2 (2022): h. 4.

Selayar, dan Samsat Toraja Utara. Transaksi *people to business*, antara lain, *Qris*, *virtual account* Bank Sulselbar, transfer antar bank, *cheque*, kliring, *payment point online* bank melalui Indomaret.

Masyarakat kemudian melakukan transaksi ke pemerintahan melalui *e-commerce*, *e-wallet*, ATM Bank Sulselbar, aplikasi *Mobile Banking* Bank Sulselbar, dan Indomaret. Bapenda Sulsel mendorong pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara nontunai untuk mendukung pembayaran pajak kendaraan 100% secara non tunai pada tahun 2025 sesuai *roadmap* elektronifikasi transaksi pajak dan retribusi daerah.<sup>5</sup>

Pajak kendaraan bermotor sebagaimana jenis pajak yang berperan penting terhadap pertumbuhan penerimaan daerah. Hal ini terjadi karena setiap tahunnya disetiap daerah terjadi peningkatan yang begitu pesat terhadap pengguna kendaraan bermotor, baik itu kendaraan roda empat maupun roda dua. Banyaknya masyarakat yang lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dari pada kendaraan umum dalam menjalankan aktivitasnya, dan banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan lebih dari satu sehingga pertumbuhan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan dan pertumbuhan kendaraan ini juga disebabkan karena begitu mudahnya masyarakat dalam memperoleh atau mendapatkan kendaraan bermotor yang mereka inginkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah data kendaraan Polda Sulawesi Selatan khususnya di Kota Makassar jumlah penggunaan kendaraan bermotor sekitaran 1.599.660 sepeda motor.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> “Bapenda Sulsel Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak Daerah,” 2023.

<sup>6</sup> Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri, “Jumlah Data Kendaraan Polda Sulawesi Selatan,” 2024.

Penggunaan kendaraan bermotor di Kota Parepare cukup banyak dibandingkan dengan penggunaan transportasi umum hal ini berdasarkan pada jumlah data kendaraan Polda Sulawesi Selatan, namun proses pemungutan pajak kendaraan bermotor saat ini masih belum optimal karena masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu yang disebabkan oleh banyak faktor seperti kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan dan sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak, selain dari itu banyak wajib pajak yang berdomisili jauh dari kantor Samsat Parepare sehingga sulit untuk menjangkau tempat tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya efektivitas dalam pemungutan pajak kendaraan pada Samsat Parepare.

Masyarakat banyak yang lalai dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor sehingga perlu adanya aplikasi layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor, yaitu *Bapenda Sulsel Mobile* pada samsat Parepare. Dengan dibuatnya aplikasi ini untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi tentang pajak kendaraan, melakukan pembayaran pajak kendaraan, dan pengecekan pajak kendaraan yang dikelola oleh samsat Parepare.

Keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik harus segera direalisasikan dan direspon secara penuh karena dengan pelayanan yang baik akan menjadikan instansi tersebut terus mengalami perkembangan dengan baik. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan *point* yang penting dari pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat.

Melihat pada peran masyarakat untuk membiayai pembangunan melalui pajak kendaraan bermotor diharapkan wajib pajak dapat membayarkan

kewajibannya tepat waktu. Namun pada realitanya semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang merupakan objek pajak tidak seimbang dengan pendapatan asli daerah.

Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* ini diharapkan masyarakat termotivasi untuk membayar pajak tepat pada waktunya. Dengan berkembangnya zaman yang semakin canggih maka teknologi memberikan suatu perubahan untuk menuju era moderen. Teknologi informasi memberikan kemudahan akan akses yang lebih baik dalam melakukan pekerjaan yang sebelumnya tanpa menggunakan teknologi, dengan adanya perkembangan ini, masyarakat berharap segala sesuatu dapat dinikmati secara efisien dan efektif. Harapan yang ingin dicapai dengan adanya inovasi baru ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sedangkan adanya penggunaan teknologi informasi dapat menghemat pengeluaran biaya dalam perpajakan dan juga mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Isro'i dan Nur Diana, "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kepanjen" 7, No 02 (2018): h. 41-53.

Berikut data jumlah pembayaran pajak selama 4 tahun terakhir di Kantor UPT Pendapatan Parepare atau Samsat Parepare.

| Tahun | Jumlah            |
|-------|-------------------|
| 2020  | Rp 42.231.246.636 |
| 2021  | Rp 46.316.291.908 |
| 2022  | Rp 46.564.859.995 |
| 2023  | Rp 51.348.574.565 |

*Tabel 1.1 Data Pembayaran Pajak Tahun Samsat Parepare*

*Sumber Data: Kantor UPT Pendapatan Parepare, 2024*

Berdasarkan uraian permasalahan dan fenomena yang ada, peneliti memilih judul terkait Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Parepare untuk dilakukan penelitian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk layanan Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare ?
2. Apa yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare ?

3. Bagaimana efektivitas Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare berdasarkan perpektif manajemen keuangan syariah ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dituliskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk layanan Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare.
2. Untuk mengetahui apa yang dapat mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare.
3. Untuk mengetahui efektivitas Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare berdasarkan perpektif manajemen keuangan syariah.

### D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk menambah pengetahuan tentang efektivitas layanan bapenda sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Parepare.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai bahan masukan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya efektivitas layanan bapenda sulsel

*mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Parepare.

- b. Bagi kantor samsat, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk meningkatkan layanan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Parepare.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Referensi ini berasal dari jurnal, skripsi, dll, yang dijadikan bahan penelitian yang relevan dengan topik yang diteliti, yaitu:

1. Ayu Wulantri 2023 Universitas Muhammadiyah Mataram Dengan Judul “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Keliling Tahun 2022 Di Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat” tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling di bappenda provinsi nusa tenggara barat dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi BAPPENDA dan SAMSAT keliling dalam mengupayakan keefektifan upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan/peningkatan dalam sektor pajak dalam periode tertentu. Adapun metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini sudah sangat efektif dan sudah sangat berjalan dengan baik dalam pelayan pajak kendaraan bermotor melalui samsat keliling.<sup>8</sup>

Persamaan penelitian ini terletak pada layanan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan samsat keliling di mana

---

<sup>8</sup> Ayu Wulantri, “Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling Tahun 2022 Di BAPPENDA Provinsi Nusa Tenggara BARAT,” *Universitas Muhammadiyah Mataram*, 2023, h 12.

samsat keliling menggunakan sistem manual atau semi-digital dalam proses pemungutan pajak, sedangkan peneliti menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel di mana aplikasi ini berbasis teknologi informasi yang memungkinkan transaksi pajak dilakukan secara elektronik.

2. Nur Aulia Dewi pada tahun 2023 yang berjudul Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro. Adapun metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro dilaksanakan belum cukup maksimal dikarenakan masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak dengan menggunakan aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai aplikasi E-SALAM.<sup>9</sup>

Persamaan penelitian ini terletak pada layanan aplikasi dan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan aplikasi E-SALAM di mana layanan ini biasanya disediakan oleh pemerintah daerah atau instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan pajak kendaraan di tingkat provinsi atau kabupaten/kota. dan peneliti menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel di mana layanan ini

---

<sup>9</sup> Nur Aulia Dewi, "Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik Samsat Lampung (E-SALAM) Di Wilayah Kantor Bersama Samsat Metro," 2023, h. 2.

merupakan platform yang khusus disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulawesi Selatan untuk memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi mobile.

3. Selvi Tamia pada tahun 2022 yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu. Adapun metode dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu telah memberikan pelayanan terbaik pada wajib pajak dengan mudah, cepat, dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator yaitu: *Tangible* (bukti fisik) *Reability* (keandalan) *Resposiveness* (daya tangkap) *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (kenyamanan) jadi kesimpulannya penelitian pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu sudah berjalan baik.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian ini terletak pada pelayanan, pajak kendaraan bermotor dan metode penelitian kualitatif di mana kedua layanan ini memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah pelayanan pajak kendaraan sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan pelayanan Samsat Virtu yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia yang terhubung dengan layanan samsat di daerah masing-masing. sedangkan peneliti menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel yang hanya dapat diakses oleh masyarakat yang berada di Sulawesi Selatan.

---

<sup>10</sup> Selvi Tamia, "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan Samsat Vitru," 2022, h. 3.

4. Lia Sari 2021 Universitas Islam Riau Dengan Judul Efektifitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau beserta Hambatannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau dikategorikan cukup efektif, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada bagian proses produksi, output, outcome dan produktifitas yang belum sesuai harapan masyarakat. Aplikasi E-Samsat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor karena masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional (hanya membaya KTP dan STNK/BPKB asli) dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki banyak sisi kelemahan mulai dari keterbatasan pilihan metode pembayaran, dan aplikasi E-Samsat yang servernya terkadang *error*, *force close*, dan belum tersedia untuk IOS. (2) Hambatan efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda

Provinsi Riau terdiri dari keterbatasan anggaran, minimnya sumber daya manusia dibidang IT dan belum koordinasi antara *stakeholder*.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian ini terletak pada pelayanan dan pajak kendaraan bermotor, sedangkan perbedaannya adalah peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan peneliti terdahulu menggunakan E-Samsat yang bisa digunakan melalui website, aplikasi mobile, dan sistem pembayaran elektronik, sedangkan peneliti menggunakan Bapenda Sulsel Mobile di mana layanan ini berbasis pada aplikasi mobile yang dapat diunduh oleh pengguna yang berada di Sulawesi Selatan.

5. A.Nursyadana Universitas 2019 Bosowa Dengan Judul “Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju Provinsi Sulawesi Barat” tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektifitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Mamuju serta faktor penyebab pemungutan pajak kendaraan bermotor yang belum efektif. Penelitian ini dilaksanakan pada kantor UPTB Samsat Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan strategi penelitian studi kasus, dan dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor pada samsat Mamuju kurang efektif karena tiga

---

<sup>11</sup> Lia Sari, “EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau),” 2022,h. 3.

faktor yakni dalam Pertama, pencapaian tujuan belum maksimal disebabkan rendahnya motivasi pegawai dalam mengejar target pendapatan yang telah ditetapkan, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan tidak adanya inovasi dalam mengajak masyarakat membayar pajak. Kedua Integrasi masih membutuhkan sosialisasi dalam bentuk dialog karena masyarakat membutuhkan pemahaman terkait pajak. Ketiga, kemampuan adaptasi pegawai perlu ditingkatkan khususnya dalam peralihan sari sistem *offline* ke *online*.

Faktor yang mempengaruhi Efektifitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Mamuju yakni masih rendahnya motivasi individu pegawai dalam pencapaian target, kepemimpinan kepala samsat Mamuju yang belum mampu melahirkan strategi inovasi dalam peningkatan pendapatan serta meningkatkan motivasi pegawai, kerja sama tim perlu di arahkan pada pencapaian target, sistem online perlu menyediakan SDM berkualitas serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan plat khusus Sulawesi Barat.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian ini terletak pada pajak kendaraan bermotor dan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaannya peneliti terdahulu berfokus pada evaluasi kinerja dari sistem pemungutan pajak dan pencapaian target pendapatan pajak sedangkan peneliti berfokus pada prakteknya, yakni memberikan kemudahan akses dan transaksi pembayaran pajak kendaraan untuk masyarakat.

---

<sup>12</sup> A.Nursyadana, “Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju,” *Indonesian Annual Conference ...*, 2021,h. 4.

## B. Tinjauan Teori

### 1. Efektivitas

#### a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil.<sup>13</sup>

Efektivitas adalah keaktifan, daya guna atau adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *output*-nya.

Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga berhubungan dengan masalah cara pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna.<sup>14</sup>

Beberapa ahli mengemukakan pengertian dari efektivitas sebagai berikut:

- 1) Abdur Rahmat menjelaskan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar

---

<sup>13</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000). h. 352.

<sup>14</sup> Mia Lasmi Wardiah, *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi* (Bandung: Pusaka Setia, 2016). h. 244.

ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

- 2) Hidayat mengemukakan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar presentase target yang di capai, makin tinggi efektivitasnya.
- 3) Prasetyo Budi Saksono menjelaskan bahwa efektifitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan *output* yang dicapai dengan *output* yang diharapkan dari sejumlah input.<sup>15</sup>
- 4) James L. Gibson menjelaskan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran menurut derajat efektivitas.
- 5) Sutrisno menjelaskan bahwa pengertian efektivitas merupakan keberhasilan organisasi pada umumnya di ukur dengan konsep efektivitas.
- 6) Sondang P. Siagian memaparkan pengertian efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijelankannya.
- 7) Heinz Weihric dan Harold Koontz menjelaskan definisi efektivitas adalah pencapaian sebuah tujuan.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Wicaksono Agung, *Efektivitas Pembelajaran* (Bandung: Rosdakarya, 2002). h 15.

<sup>16</sup> Christian F. Guswai, *How to Operate Your Store Effectively Yet Efficiently* (Jakarta: Gramedia, 2007). h. 2.

### **b. Pengukuran efektivitas**

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

### **c. Kriteria efektivitas**

Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan

artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Sondang P.Siagian, *Jakarta: Erlangga*, 2001, 77.

#### d. Aspek-aspek Efektivitas

Berdasarkan pendapat Muasaroh, ada beberapa aspek-aspek efektivitas diantara lain :

- 1) Aspek tugas atau fungsi

Yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya.

- 2) Aspek rencana atau program

Jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.

- 3) Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan.

- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.<sup>18</sup>

#### 2. *Mobile*

Aplikasi *mobile* atau sering juga disingkat dengan istilah *Mobile Apps* adalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dapat berjalan diperangkat *mobile* (*Smartphone, Tablet, iPod, dll*), dan memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara *stand alone*. Platform pendistribusian aplikasi *mobile* yang tersedia, biasanya dikelola oleh

<sup>18</sup> Djumain, "Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa , Balai Pustaka, Jakarta, 2000, h. 352.

owner dari *mobile operating system*, seperti *store (Apple App)*, *store (Google Play)*, *Store (Windows Phone)* dan *world (BlackBerry App)* (Siegler, 2008).

Aplikasi *mobile* dapat berasal dari aplikasi yang sebelumnya telah terpasang didalam perangkat *mobile* maupun juga yang dapat diunduh melalui tempat pendistribusiannya. Secara umum, aplikasi *mobile* memungkinkan pengguna terhubung kelayanan internet yang biasanya hanya diakses melalui PC atau *Notebook*. Dengan demikian, aplikasi *mobile* dapat membantu pengguna untuk lebih mudah mengakses layanan internet menggunakan perangkat *mobile* mereka.<sup>19</sup>

### 3. Pajak

#### a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat sebesar-besarnya.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo pajak adalah: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”<sup>20</sup>

<sup>19</sup> L-H Wang, H.-Y., Liao, C., & Yang, *What Affects Mobile Application Use*, 2013, h-11.

<sup>20</sup> Mardiasmo, *Undang-undang, Perpajakan Teori Dan Kasus*, 2009, h 12.

## **b. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak yang diterapkan antara lain, yaitu:

### **1. Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)**

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Sehingga fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

### **2. Fungsi Mengatur (Fungsi *Regulasi*)**

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a) Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b) Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti: pajak ekspor barang.
- c) Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d) Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

### **3. Fungsi Pemerataan (Pajak *Distribusi*)**

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

#### 4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

#### c. Jenis-Jenis Pajak

Jenis pajak yang dipungut pemerintah dari masyarakat atau wajib pajak, yang dapat digolongkan berdasarkan sifat, instansi pemungut, objek pajak serta subjek pajak.

##### 1. Jenis Pajak Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak tidak langsung dan pajak langsung.

##### a) Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang hanya diberikan kepada wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu. Sehingga pajak tidak langsung tidak dapat dipungut secara berkala, tetapi hanya dapat dipungut bila terjadi peristiwa atau perbuatan tertentu yang menyebabkan kewajiban membayar pajak. Contohnya:

pajak penjualan atas barang mewah, di mana pajak ini hanya diberikan bila wajib pajak menjual barang mewah.

b) Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung merupakan pajak yang diberikan secara berkala kepada wajib pajak berlandaskan surat ketetapan pajak yang dibuat kantor pajak. Di dalam surat ketetapan pajak terdapat jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak. Pajak langsung harus ditanggung seseorang yang terkena wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak yang lain. Contohnya: Pajak Bumi dan Penghasilan (PBB) dan pajak penghasilan.

2. Jenis Pajak Berdasarkan Instansi Pemungut

Berdasarkan instansi pemungutnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak daerah dan pajak negara.

a) Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah dan terbatas hanya pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dipungut Pemda Tingkat II maupun Pemda Tingkat I. Contohnya: pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, dan masih banyak lainnya.

b) Pajak Negara (Pusat)

Pajak negara merupakan pajak yang dipungut pemerintah pusat melalui instansi terkait, seperti: Dirjen Pajak, Dirjen Bea dan Cukai, maupun kantor inspeksi pajak yang tersebar di seluruh Indonesia. Contohnya: pajak pertambahan nilai, pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, dan masih banyak lainnya.

### 3. Jenis Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan objek dan subjeknya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak objektif dan pajak subjektif.

#### a) Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan objeknya. Contohnya: pajak impor, pajak kendaraan bermotor, bea materai, bea masuk dan masih banyak lainnya.

#### b) Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan subjeknya. Contohnya: pajak kekayaan dan pajak penghasilan.<sup>21</sup>

### d. Syarat Pemungutan Pajak

Penyusunan Undang-Undang pajak harus memenuhi syarat-syarat tertentu dalam rangka memenuhi atau menciptakan keadilan. Menurut Adam Smith ada empat syarat agar dapat mencapai peraturan pajak yang dapat dianggap adil, yaitu;

#### 1. Persamaan (*Equality*)

Syarat *equality* berarti, bahwa setiap orang pada keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama. Sedangkan *equity* memiliki arti bahwa sesuatu hal yang secara umum bisa dianggap adil, tetapi hal itu belum tentu adil dalam kasus tertentu.

<sup>21</sup> Sotarduga Sihombing and Sibagariangsusy Alestriaana, *Perpajakan Teori Dan Aplikasi*, Widina, 2020, h. 4-6.

## 2. Kepastian (*Certainty*)

Pajak harus memiliki kepastian hukum yang harus ditetapkan dengan undang-undang yang jelas, tegas, dan tidak mengandung arti ganda atau mempunyai celah untuk multitafsir.

## 3. Kenyamanan Pembayaran (*Convenience of payment*)

Pajak harus dipungut disaat yang tepat, yaitu saat wajib pajak memiliki uang sehingga memudahkan/mengenakan bagi wajib pajak (*convenient*).

## 4. Ekonomi Pengumpulan (*Economics of collection*)

Disamping persyaratan itu, masih ada beberapa syarat yang lain, seperti berikut ini;

- a) Syarat yuridis, yaitu tidak bertentangan dengan peraturan yang kedudukanya lebih tinggi.
- b) Syarat ekonomis,
- c) Syarat financial
- d) Syarat sosiologis, dan
- e) Sistem pemungutan harus sederhana.<sup>22</sup>

## 4. Pajak Daerah

### a. Pengertian Pajak Daerah

Pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang

<sup>22</sup> Akhmad Syarifudin, *Buku Ajar Perpajakan*, A. Syarifudin, 2018, h. 8.

berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.<sup>23</sup>

Pajak daerah pada dasarnya merupakan sumber penerimaan daerah yang paling utama dalam membiayai semua keperluan pelaksanaan tugas, fungsi, dan kewajiban pelayanan pemerintah daerah kepada rakyatnya. Dengan meningkatnya bentuk jenis, dan kualitas pelayanan pemerintah daerah. Oleh karena itu, menurut William dan Morse, pajak sebagai sumber pendapatan memiliki tiga karakteristik, yaitu pungutan merupakan kewajiban, dipungut oleh pemerintah, dan diperuntukkan bagi tujuan publik.<sup>24</sup>

#### **b. Jenis-Jenis Pajak Daerah**

Jenis-jenis pajak daerah terdiri dari beberapa yaitu:

1. Jenis Pajak Provinsi terdiri atas:
  - a) Pajak kendaraan bermotor
  - b) Bea balik nama kendaraan bermotor
  - c) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
  - d) Pajak air permukaan
  - e) Pajak Rokok
2. Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas
  - a) Pajak hotel
  - b) Pajak restoran
  - c) Pajak Hiburan
  - d) Pajak reklame

<sup>23</sup> Pasal 1 Angka 6 UU No.34, 2000.

<sup>24</sup> David W. William dan Geoffrey Morse, *Principle Of Tax Law*, Sweet Maxwell, 2000, h. 3.

- e) Pajak penerangan jalan
- f) Pajak mineral bukan logan dan buatan
- g) Pajak parkir
- h) Pajak air tanah
- i) Pajak sarang burung walet
- j) Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- k) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Daerah dilarang memungut pajak selain jenis pajak dimaksud di atas. Jenis pajak sebagaimana dimaksud di atas dapat tidak dipungut apabila potensinya kurang memadai dan atau disesuaikan dengan kebijakan daerah yang ditetapkan dengan peraturan daerah. Khusus untuk daerah yang setingkat dengan daerah provinsi, tetapi tidak terbagi dalam daerah kabupaten/kota otonom, seperti daerah khusus Ibunda Jakarta, jenis pajak yang dapat dipungut merupakan gabungan dari pajak untuk daerah provinsi dan pajak untuk daerah kabupaten/kota.

### c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dikenal sebagai *self assesment system*, *official assesment system* dan *with holding system*. Bagi pemerintah, *self assesment system* lebih menguntungkan karena biaya pemungutannya relatif lebih kecil.

#### 1. Self Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang sekaligus

menyetorkannya ke Bank atau Pos dan Giro serta melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

## 2. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga ( pihak selain pemerintah dan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.<sup>25</sup>

Adapun ayat yang akan dikemukakan terkait pajak yaitu surat At-Taubah ayat 29:

قَتَلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ  
وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ  
صُغُرُونَ

Terjemahannya:

*“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan tidak (pula) kepada hari Kemudian, dan mereka tidak mengharamkan apa yang diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya dan tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang diberikan Al-Kitab kepada mereka, sampai mereka membayar Jizyah (Pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk”.*<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Unyla, “Prinsip Dasar Pajak,” 2020, h. 61-62.

<sup>26</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Q.S At-Taubah :

## 5. Pajak Kendaraan Bermotor

### a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor. Hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum.<sup>27</sup> Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor yang diselenggarakan oleh unit pelayanan Kantor Bersama SAMSAT yang dimana melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu:

- 1) Dinas Pendapatan Daerah.
- 2) Polisi Republik Indonesia
- 3) PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

### b. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Pada undang-undang nomor 28 tahun 2009 telah ditentukan besaran tarif pajak Bermotor yang dapat ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk masing-masing jenis pajak daerah. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi 2,75% dengan perincian:

- 1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi kepemilikan pertama ditetapkan paling tinggi sebesar 1,5%.

---

<sup>27</sup> Djumain, "Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Balai Pustaka, Jakarta, 2000, Hlm. 352. 1 14," 2000, h. 14-68.

- 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi kepemilikan kedua 2%, ketiga 2,25%, keempat 2,5% dan kelima 2,75% dikali PKB.
- 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, Lembaga Sosial dan Keagamaan, Pemerintah /TNI/Polri, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah ditetapkan paling tinggi sebesar 0,5% dikali dasar pengenaan PKB.
- 4) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling tinggi sebesar 0,2%.

#### **c. Macam-macam Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor itu ada dua macam, yaitu pajak kendaraan bermotor Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

**d. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor berdasarkan undang-undang adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- 2) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2010 mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.
- 3) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 mengenai Pajak Daerah.

**e. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah sebagai berikut :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor harga pasaran umum yaitu nilai jual kendaraan bermotor yang diperoleh berdasarkan harga pasaran umum diatas suatu kendaraan bermotor. Harga pasar umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari sumber data. Nilai Jual Kena Pajak (NJKB) ditentukan sebagai berikut:
  - a) Isi silinder yaitu isi ruangan yang terbentuk bulat total pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin dan atau suatu daya.
  - b) Penggunaan kendaraan bermotor
  - c) Jenis kendaraan bermotor
  - d) Merk kendaraan bermotor

- e) Tahun pembuatan kendaraan bermotor
  - f) Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan serta
  - g) Dokumen impor untuk jenis kendaraan bermotor tertentu.
- 2) Bobot yang mencerminkan secara relatif kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor dihitung berdasarkan faktor-faktor berikut :
- a) Tekanan gandar, yang dibedakan atas jumlah sumbu, roda dan berat kendaraan bermotor.
  - b) Jenis bahan bakar kendaraan bermotor, yang dibedakan antara lain solar, bensin, gas, listrik atau tenaga surya.
  - c) Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor yang dibedakan antara lain atas jenis mesin dan ciri-ciri mesin yang 1000cc atau 2000cc.<sup>28</sup>

## **6. Manajemen Keuangan Syariah**

### **a. Pengertian Manajemen Keuangan Syariah**

Manajemen keuangan Syariah merupakan salah satu seni ilmu tatacara mengatur, mengontrol, mengawasi uang. Dengan adanya manajemen keuangan Syariah tentu dapat mengelola uang dengan fleksibel serta pengawasan lebih terhadap keuangan itu sendiri, sehingga dalam pengaturan maupun pengelolaan uang itu lebih komprehensif.

<sup>28</sup> Yuliati Lestari dan Wahyu, "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Magetan," 2020, h. 17-20.

### **b. Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Syariah**

Prinsip-prinsip dari keuangan syariah menurut Mutmainah et al, Nasfi et al, Nugroho, dan Nugroho meliputi:

1. Larangan riba: Riba atau bunga dalam bentuk apa pun dilarang dalam sistem keuangan syariah. Hal ini berarti tidak ada penghasilan yang diperoleh dari bunga atau keuntungan yang dihasilkan dari bunga.
2. Larangan gharar: Gharar atau ketidakpastian yang tidak dapat dihindari dalam transaksi juga dilarang dalam sistem keuangan syariah. Transaksi yang mengandung ketidakpastian yang signifikan atau terlalu spekulatif tidak diperbolehkan.
3. Keadilan dalam transaksi: Setiap transaksi harus dilakukan secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak atau merugikan pihak lain.
4. Transaksi berbasis aset riil: Transaksi dalam sistem keuangan syariah harus berbasis pada aset riil yang dapat diukur dan memiliki nilai yang jelas.
5. Transparansi: Transaksi harus dilakukan secara transparan dan jujur, sehingga setiap pihak dapat mengetahui dan memahami detail transaksi tersebut.
6. Kepatuhan terhadap syariah: Sistem keuangan syariah harus mematuhi prinsip-prinsip dasar syariah dan menghindari transaksi yang bertentangan dengan prinsip-prinsip tersebut.<sup>29</sup>

<sup>29</sup>Lucky Nugroho Prinsip-Prinsip Dasar Keuangan Syariah (Az-Zahra, Sumatera Utara, 2023,

### C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan ringkasan dari tinjauan pustaka yang dihubungkan dengan garis sesuai variabel yang diteliti. Kerangka konsep ini, berguna untuk menghubungkan, atau menjelaskan tentang suatu topik yang akan dibahas, maka peneliti memberikan penjelasan yang ringkas agar mudah untuk dipahami.

#### 1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Efektivitas dalam samsat pemerintah daerah dapat diartikan kegiatan tepat pada waktunya dan didalam batasan anggaran/target yang tersedia, dapat berarti juga mencapai satu tujuan dan sasaran seperti apa yang telah direncanakan. Namun demikian, walaupun ada dilaksanakan menyimpang dari rencana semula, tetapi mempunyai dampak yang menguntungkan pada kelompok penerima sasaran, manfaat maka dapat dikatakan efektif.<sup>30</sup>

Efektivitas dapat dikatakan sebagai ukuran sejauh mana proses tersebut dikatakan berhasil mencapai tujuan yang diinginkan dengan melakukan tindakan atau cara yang optimal sesuai dengan yang ditentukan.

#### 2. *Mobile*

*Mobile* atau aplikasi dapat membuat pengguna juga dapat mengakses sejumlah informasi-informasi penting menggunakan *smartphone* yang terkoneksi dengan layanan internet. Keunggulan utama dari aplikasi *mobile* yaitu memberikan kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi secara

---

<sup>30</sup> Muhammad Ali, "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram, Jurnal Ilmu Administrasi Publik" 2019, h 3-9.

*portable* tanpa menggunakan PC atau *netbook* dan pemanfaatannya dalam memperoleh informasi secara *up to date* terpenuhi tanpa terhalang waktu dan tempat keberadaan pengguna perangkat mobile serta areanya yang dapat terjangkau jaringan komunikasi internet.<sup>31</sup>

Mobile adalah aplikasi yang bisa diakses di mana saja dan kapan saja sehingga memudahkan pengguna.

### 3. Pajak

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk mengatur tentang pajak dibutuhkan hukum pajak, yaitu: kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak.<sup>32</sup>

Pajak berperan penting dalam mendanai kegiatan pemerintahan dan pembangunan, serta mendukung tercapainya kesejahteraan sosial.

### 4. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang bersifat memaksa dan digunakan sebesar-besarnya untuk menjalankan pemerintahan. Retribusi daerah adalah pungutan yang dilakukan

<sup>31</sup> Athanasia Octaviani Puspita Dewi, "Penggunaan Mobile Library Untuk Perpustakaan Digital," *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 151–55, <https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.151-155>.

<sup>32</sup> Pemungutan Pajak Dan, "Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 7, (2014): h 142.

kepada masyarakat atas jasa atau fasilitas yang disediakan oleh pemerintah kepada orang pribadi atau badan.<sup>33</sup>

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik dan infrastruktur di wilayahnya.

## 5. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor juga berfungsi sebagai kontribusi untuk pembangunan infrastruktur jalan dan fasilitas transportasi umum di daerah. Jika tidak membayar, pemilik kendaraan bisa dikenai denda atau bahkan dikenakan sanksi.<sup>34</sup>

Pajak kendaraan bermotor termasuk pajak langsung yang pemungutannya dilakukan setiap satu tahun sekali dan dipungut berdasarkan peraturan yang berlaku.

## 6. Manajemen Keuangan Syariah

Manajemen keuangan Syariah tentu dapat mengelola uang dengan fleksibel serta pengawasan lebih terhadap keuangan itu sendiri, sehingga dalam pengaturan maupun pengelolaan uang itu lebih komprehensif.

## D. Kerangka Pikir

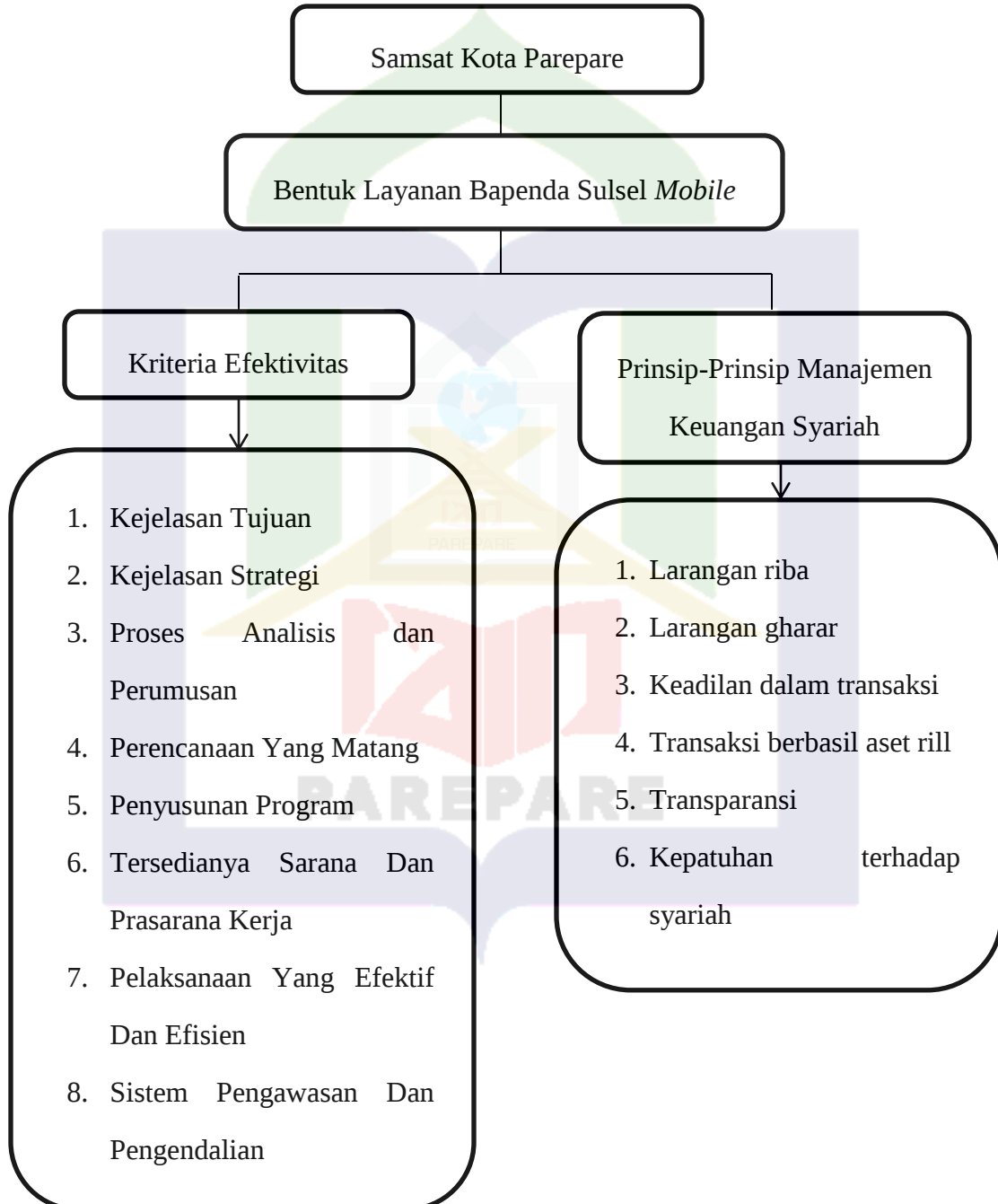
Sesuai dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Parepare”

<sup>33</sup> Henri Sasetiadi, Wildah Mafaza, Yuniadi MayowanTri, “Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah, Jurnal Perpajakan”(2016) h 2.

<sup>34</sup> Undang-Undang No.28, 2009.

maka calon peneliti membuat suatu bagan yang merupakan satu rangkaian konsep dasar dari judul yang telah diajukan, yaitu :

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, di mana suatu prosedur pengambilan data yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis yaitu: wawancara, observasi, dokumentasi, dan dokumen-dokumen tertentu.<sup>35</sup>

Pengumpulan data pada suatu latar ilmiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik mengumpulkan data secara alamiah. Penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka serta dilengkapi dengan pengamatan yang mendalam untuk memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku seseorang atau sekelompok orang tentang sesuatu hal atau kasus tertentu.<sup>36</sup> Pengumpulan data pada suatu latar ilmiah dengan pendekatan yang ada, untuk mencari pemahaman tentang sebuah fenomena dalam suatu latar yang memiliki konteks khusus. Penelitian yang menghasilkan data yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik ataupun prosedur kuantifikasi lainnya untuk mengolah hasil temuannya.<sup>37</sup>

Penelitian yang bertujuan memahami sebuah fenomena secara apa adanya mengenai Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Parepare.

<sup>35</sup> Nurhalimah Nurhalimah, Firman Firman, and Damirah Damirah, "KEBANGKITAN PRINSIP SYARIAH DALAM PENGELOLAAN PARIWISATA: RUMAH TERAPUNG DI SOPPENG," *Shi'ar: Sharia Tourism Research* 1, no. 02 (2023): 145–55.

<sup>36</sup> Syahriyah Semaun, "Pengaruh Tata Kelola Perusahaan, Kebijakan Dividen Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Dan Nilai Perusahaan Pada Industri Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia," *Makasasar: Disertasi Universitas Muslim Indonesia*, 2019.

<sup>37</sup> David hizki Tobing, Yohanes Kartika Herdiyanto, and Dewi Puri Astiti, "Bahan Ajar Metode Penelitian Kualitatif," *Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udaya*, 2016, h. 42.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Samsat Parepare Jl. Jenderal Sudirman No.80, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan dari 17 Desember sampai 10 Januari.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah penetapan fokus yang berfungsi sebagai pedoman arah penelitian dengan tujuan menyatukan hakikat penelitian yang akan dilakukan. Batasi wilayah penelitian permasalahan untuk menyederhanakan dan mengarahkan penelitian pada tujuan yang tepat.<sup>38</sup>

Penelitian ini berfokus pada Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Parepare.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif di mana penelitian kualitatif diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan dokumen-dokumen tertentu.<sup>39</sup>

### **2. Sumber Data**

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 bagian yaitu data primer dan data sekunder.

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2019).

<sup>39</sup> Muhlis and Damirah, "Strategi Optimalisasi Manajemen Pengelolaan Kjkms Bmt Al Markaz Al Islami Makassar," *Iqtishaduna* 10, no. 1 (2019): 56–66.

#### a) Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh peneliti di lapangan secara langsung melalui observasi responden dan wawancara. Data sasaran informasi dasar adalah informasi yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan dengan.<sup>40</sup>

#### b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dalam hal ini data yang diperoleh melalui dokumentasi serta literatur-literatur berupa jurnal, skripsi, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>41</sup>

### E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi bisa disebut sebagai pengamatan atau teknik pengamatan dari seorang peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrument yang berupa pedoman peneliti dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya.<sup>42</sup>

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017).

<sup>41</sup> Saifuddin Azwae, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007).h. 91

<sup>42</sup> R S Alam, D Razak, and N F Sayuthi, "Kinerja Keuangan Perusahaan Konstruksi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia: Studi Kasus Pada PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Tahun 2013-2017," *The Scientia Journal of Financial ...* 1, no. 1 (2022): 1–6

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informasi atau orang yang diwawancarai, dengan menggunakan pedoman wawancara.<sup>43</sup>

Tabel 3.1 Daftar Nama Informan

| No | Informan                 | Keterangan        |
|----|--------------------------|-------------------|
| 1. | Andi Sundari             | Pimpinan Koperasi |
| 2. | Arianto                  | Staf Samsat       |
| 3. | Muhammad Asy Ariy Arifin | Staf Samsat       |
| 4. | Muh. Yusuf               | Wajib Pajak       |
| 5. | Abdullah Aris M          | Wajib pajak       |
| 6. | Raoda Reskiana           | Wajib Pajak       |
| 7. | Muh. Fitrah              | Wajib pajak       |

Jumlah narasumber yang akan diwawancarai berjumlah 7 orang, antara lain: Pimpinan Samsat Parepare, 2 staf pemakai bapenda sulsel mobile, dan 4 wajib pajak pengguna bapenda sulsel mobile.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berpengaruh dalam penelitian, di mana dokumentasi dapat memperoleh informasi dari berbagai macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada informan itu sendiri. Adanya dokumentasi maka hasil observasi serta wawancara yang dilakukan akan lebih kredibel atau dapat dipercaya oleh orang lain.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011). h. 188.

<sup>44</sup> Masyuri dan Zainuddin, *Metode Penelitian (Pendekatann Praktis Dan Apikatif)*, h. 33.

## F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data ialah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>45</sup> Adapun uji keabsahan data yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu Triangulasi Sumber.

Triangulasi Sumber adalah membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, yang di mana membandingkan apa saja yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.<sup>46</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikannya dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan kerja seperti yang disarankan oleh data.<sup>47</sup> Adapun cara menganalisis data kualitatif yaitu dengan reduksi data, model data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemokusan, penyederhanaan, abstraksi dan pentransformasian yang terjadi di dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Mereduksi data merupakan kegiatan membuat rangkuman, membuat tema-

<sup>45</sup> Muhammad Kamal Zubair, dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara, 2020). h. 23.

<sup>46</sup> Bachtiar S. Bahri, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif* (Teknologi Pendidikan 10, 2010) h. 56.

<sup>47</sup> Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Pendidikan*, n.d. h. 103.

tema, membuat pemisahan-pemisahan, menulis memo-memo<sup>48</sup>. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reduksi data ini adalah untuk menyederhanakan data yang diperoleh pada saat dilapangan. Maka peneliti perlu menyederhanakan data yang diperoleh pada saat dilapangan dan membuang data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi kata langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun, di mana adanya penarikan kesimpulan dan tindakan.<sup>49</sup> Penyajian data yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah bentuk naratif, dan menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam bentuk sederhana tanpa mengurangi isinya dan mudah dipahami.<sup>50</sup>

## 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dimana kesimpulan awal berubah jika tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat.<sup>51</sup>

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah peneliti sudah dapat menyimpulkan apa yang ditemukan dilapangan namun harus didukung dengan bukti-bukti yang valid atau instrument-instrument sehingga kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.

<sup>48</sup> Bachri, *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif* (Jurnal Teknologi Pendidikan, 2010).

<sup>49</sup> Jurnal Hukum Diktum and Zainal Said, "06 Zainal Saidaksiologi Budaya Bugis Makassar" 9 (2011): 56–72.

<sup>50</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung, 2013).

<sup>51</sup> Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009). h. 220.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di Indonesia, Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat besar kontribusinya dalam membiayai kebutuhan belanja negara dan pembangunan nasional. Dimana hal tersebut tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Hasil pengamatan yang dilakukan yaitu terkait dengan data yang diperoleh pada Samsat Kota Parepare terdapat data pembayaran pajak pertahun saat penelitian yang dilakukan ialah sebagai berikut:

*Sumber Data: Kantor UPT Pendapatan Parepare, 2024*

| Tahun | Jumlah            |
|-------|-------------------|
| 2020  | Rp 42.231.246.636 |
| 2021  | Rp 46.316.291.908 |
| 2022  | Rp 46.564.859.995 |
| 2023  | Rp 51.348.574.565 |

*Tabel 4.1 Data Pembayaran Pajak Pertahun Samsat Parepare*

*Sumber Data: Kantor UPT Pendapatan Parepare, 2024*

Data diatas menunjukkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah dikalkulasi yang dilakukan oleh Samsat Parepare. Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah pembayaran pajak dari tahun 2020 senilai Rp 42.231.246.636, adapun tahun 2021 senilai Rp 46.316.291.908, dan tahun 2022 senilai Rp 46.564.859.995, sedangkan tahun 2023 senilai 51.348.574.565.

Data diatas bahwa jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020, 2021, 2022, dan 2023 mengalami peningkatan terkait dana yang diterima oleh Samsat Parepare yang di mana sumber dananya yaitu dari pajak kendaraan bermotor.

| Layanan        | 2020         | 2021          | 2022          | 2023           |
|----------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| Alfamart       | Rp 1.534.500 |               |               |                |
| Indomaret      | Rp 2.414.970 | Rp 6.061.868  | Rp 6.301.980  | Rp 24.503.000  |
| Mobile Banking | Rp 4.391.250 | Rp 9.691.129  | Rp 24.388.245 | Rp 59.670 000  |
| ATM BPD        |              | Rp 2.643.000  | Rp 3.118.500  |                |
| Tokopedia      |              | Rp 7.625.746  | Rp 31.002.536 | Rp 149.379.000 |
| Gopay          |              | Rp 10.174.560 | Rp 7.097.565  | Rp 2.382.500   |
| Link Aja       |              |               |               | Rp 8. 611.000  |

*Tabel 4.2 Data Pembayaran Pajak pertahun melalui Aplikasi Bapenda Sulel Mobile*

*Sumber Data Kantor UPT Pendapatan Parepare, 2025*

Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 melalui Alfamart senilai Rp 1.534.500, Indomaret senilai Rp 2.414.970 dan melalui Mobile Banking Rp. 4.391.250.

Tahun 2021 menunjukkan bahwa data pembayaran pajak melalui ATM BPD senilai Rp 2.643.000, Indomaret senilai Rp 6.061.868, Mobile Banking senilai Rp 9.691.129, Tokopedia senilai Rp 7.625.756 dan Gopay senilai Rp 10.174.560.

Tahun 2022 menunjukkan bahwa data pembayaran pajak melalui ATM BPD senilai Rp 3.118.500, Gopay senilai Rp 7.097.565, Indomaret senilai Rp 6.301.980, Mobile Banking senilai Rp 24.388.245, dan Tokopedia senilai Rp 31.002.536.

Tahun 2023 menunjukkan bahwa data pembayaran pajak melalui Gopay senilai Rp 2.382.500, Indomaret senilai Rp 24.503.000, Link aja senilai Rp 8.611.000, Mobile Banking senilai 59.670.000 dan Tokopedia senilai 149.379.000.

Hasil pengamatan diatas dapat dideskripsikan terkait dengan jumlah data penerimaan pajak kendaraan bermotor yang diterima Samsat Parepare. Berikut peneliti menjabarkan terkait dengan hasil penelitian ini:

#### **1. Bentuk Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare.**

Bentuk layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare merupakan inovasi berbasis teknologi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online. Layanan ini memungkinkan wajib pajak untuk mengakses aplikasi *mobile* yang menyediakan berbagai fitur, seperti pengecekan jumlah pajak yang harus dibayar, simulasi

pembayaran, hingga transaksi pembayaran secara langsung. Melalui Bapenda Sulsel *Mobile*, masyarakat dapat menghindari antrian panjang di kantor Samsat, sehingga proses pembayaran menjadi lebih cepat, efisien, dan praktis. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan kemudahan dalam hal pengingat pembayaran, serta memberikan informasi terkait pajak kendaraan bermotor secara transparan. Adanya layanan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sementara Samsat Parepare dapat meningkatkan efektivitas pemungutan pajak secara keseluruhan, meminimalkan potensi kebocoran pendapatan daerah, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi wajib pajak.

Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber merujuk pada pedoman wawancara yang disusun untuk melihat bentuk layanan bapenda sulsel *mobile*. Sebagaimana hasil wawancara bersama pimpinan Samsat Parepare Ibu Andi Sundari mengatakan bahwa:

“Bentuk layanan yang diberikan aplikasi Bapenda itu dek bisaki mengakses informasi tentang pajak, bisaki mengecek tagihan pembayaran pajakta, bisa ki juga membayar pajak secara online, bisa ki cari lokasinya samsat di situ sama ada juga layanan untuk pengaduan dek. Jadi kalau ada keluhanta tentang aplikasi Bapenda bisa maki langsung mengeluh di situ”.<sup>52</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan Bapenda Sulsel *Mobile* merupakan solusi praktis dan efisien untuk masyarakat dalam pembayaran pajak. Aplikasi ini memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak.

Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* merupakan sebuah inovasi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak.

<sup>52</sup> Andi Sundari, Pimpinan Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

Aplikasi ini dirancang dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi pengguna dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka tanpa perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Hadirnya aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih praktis, kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang biasanya diperlukan untuk mengurus administrasi perpajakan secara konvensional. Tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak, Bapenda Sulsel *Mobile* juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak. Secara keseluruhan, Bapenda Sulsel *Mobile* tidak hanya menjadi solusi praktis dalam hal pembayaran pajak, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien dan transparan. Inovasi ini tidak hanya memudahkan masyarakat, tetapi juga mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Wawancara yang dilakukan dengan Arianto selaku staf Samsat Parepare, mengatakan bahwa:

“Aplikasi Bapenda Sulsel itu dek menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Jadi yang pakai aplikasi ini bisa mengakses aplikasi untuk memeriksa tagihan pajak kendaraan mereka, bisa juga membayar secara online”.<sup>53</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bapenda Sulsel *Mobile* memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Proses yang biasanya memakan waktu dan memerlukan antrean panjang kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi. Hal ini tidak hanya memudahkan wajib pajak, tetapi juga mengurangi beban kerja staf dalam melayani pembayaran secara manual.

---

<sup>53</sup> Ariyanto, Staf Samsat Parepare “Wawancara Di Samsat Parepare,” 27 Desember 2024.

Kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini tidak hanya dirasakan oleh wajib pajak, tetapi juga menguntungkan staf yang bekerja di kantor Samsat. Sebelumnya, staf harus menangani proses pembayaran pajak secara manual, yang memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak. Adanya Bapenda Sulsel *Mobile*, staf dapat fokus pada tugas-tugas lain yang lebih strategis karena sebagian besar transaksi dilakukan secara otomatis melalui aplikasi. Pengurangan beban kerja manual ini meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi, dan memungkinkan staf untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wawancara yang dilakukan dengan Asy Ariy selaku staf samsat parepare mengatakan bahwa:

“Bapenda Sulsel *Mobile* itu selain bisaki cek tagihan pajakta sama membayar online bisaki juga untuk pengaduan terkait pajak daerah. Jadi wajib pajak bisa bertanya, atau melaporkan masalah lewat aplikasi ini”.<sup>54</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Layanan ini membantu meningkatkan transparansi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan Bapenda Sulsel, dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat menghindari antrean panjang di Samsat dan memperoleh pelayanan yang lebih praktis, meningkatkan kenyamanan dalam mengurus kewajiban perpajakan di Sulawesi Selatan.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Yusuf selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pakai aplikasi ini dari tahun lalu, bagus dipakeji untuk cek pajak kalau untuk pembayaran pajak masih kurang bagus menurutku”.<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>55</sup> Muh. Yusuf, Wajib Pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bapenda Sulsel sangat membantu bagi pengguna, terutama dalam mempermudah pengecekan tagihan pajak kendaraan. Pengalaman pengguna yang sudah menggunakan aplikasi sejak tahun lalu menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi terkait pajak kendaraan secara praktis.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abdullah Aris selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pakai aplikasi Bapenda itu tahun 2022, aplikasinya bagus dan membantu”.<sup>56</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna menyatakan kepuasan terhadap aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* yang telah digunakan sejak tahun 2022. Aplikasi ini dianggap bagus dan sangat membantu, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Raoda Reskiana selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pakai aplikasi Bapenda tahun 2021 dek, untuk aplikasinya itu membantu terutama kalau cek pajak motorki”.<sup>57</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pengguna mulai menggunakan aplikasi Bapenda pada tahun 2021 dan merasa sangat terbantu dengan fitur yang disediakan, khususnya untuk mengecek pajak kendaraan, seperti pajak motor. Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi terkait kewajiban pajak kendaraan secara cepat.

<sup>56</sup> Abdullah Aris, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>57</sup> Raoda Reskiana, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 27 Desember 2024.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Fitrah selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Dari tahun 2021 kupake ini aplikasi, aplikasinya bagus, kusuka pakai ini aplikasi untuk bayar pajak”.<sup>58</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa bahwa aplikasi Bapenda sangat berguna untuk memeriksa pajak kendaraan, karena kemudahan dan kecepatan akses informasi yang disediakan. Namun, meskipun fitur cek pajak dinilai sangat baik, pengguna merasa bahwa aspek pembayaran pajak melalui aplikasi masih kurang memadai.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Yusuf selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Iya, saya pernah mengalami kendala saat menggunakan Bapenda Sulsel *Mobile*, pernah ndak terbuka mungkin karena jaringan atau memang sedang eror”.<sup>59</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memberikan kemudahan, pengguna juga mengalami kendala teknis, seperti aplikasi yang tidak bisa terbuka. Hal ini mungkin disebabkan oleh masalah jaringan atau kemungkinan aplikasi yang sedang mengalami gangguan atau error. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini cukup bermanfaat, masih ada tantangan terkait dengan kestabilan teknis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memberikan kemudahan dalam akses informasi pajak kendaraan dan transaksi pembayaran secara praktis, beberapa pengguna melaporkan adanya kendala teknis yang mempengaruhi pengalaman mereka. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan adalah aplikasi yang tidak dapat terbuka atau tidak

<sup>58</sup> Muh. Fitrah, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>59</sup> Muh. Yusuf, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025”

responsif ketika diakses. Kendala seperti ini biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah masalah jaringan internet yang tidak stabil.

Aplikasi juga bisa mengalami masalah internet atau error internal, seperti crash atau kegagalan sistem yang menyebabkan aplikasi tidak berfungsi dengan semestinya. Ini bisa terjadi akibat adanya pembaruan yang tidak sempurna, bug dalam kode aplikasi, atau masalah kompatibilitas dengan versi perangkat yang digunakan oleh pengguna. Hal ini tentu saja dapat mengganggu kenyamanan dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, karena mereka tidak dapat mengandalkan aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan perpajakan mereka secara efisien.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Abdullah Aris mengatakan bahwa:

“Pernah ada kendala waktu kupake aplikasi Bapenda, aplikasinya jadi lambat waktu transaksi ka tapi tetapji selesai.”<sup>60</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, seperti keterlambatan dalam proses transaksi. Meskipun demikian, meskipun ada keterlambatan, transaksi tetap dapat diselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini terkadang mengalami penurunan performa, aplikasi ini masih dapat diandalkan untuk menyelesaikan transaksi, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan kestabilan aplikasi.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Raoda Reskiana sebagai wajib pajak mengatakan bahwa:

“Selama pakai aplikasi ini tidak pernahji ada gangguan, lancar semuaji.”<sup>61</sup>

<sup>60</sup> Abdullah Aris, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>61</sup> Raoda Reskiana, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 27 Desember 2024.

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan kinerja aplikasi Bapenda Sulsel, karena selama menggunakannya, aplikasi tersebut tidak pernah mengalami gangguan dan selalu berfungsi dengan baik.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Fitrah selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Selama ini lancar semua, ndak ada kendala selama saya pakai”.<sup>62</sup>

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa selama penggunaannya, aplikasi ini berjalan lancar tanpa ada kendala. Pengalaman pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat diakses dengan mudah dan berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan. Tidak ada masalah teknis yang mengganggu penggunaan, baik dari segi kecepatan maupun fungsionalitas.

## **2. Yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare.**

Era digital ini, masyarakat semakin menginginkan solusi yang praktis dalam berbagai urusan administrasi, termasuk dalam pemenuhan kewajiban pajak. Aplikasi Bapenda Sulsel menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat. Hal ini sangat memudahkan masyarakat, terutama mereka yang memiliki kesibukan atau berada di daerah yang jauh dari kantor Samsat.

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama. Aplikasi Bapenda Sulsel memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi

<sup>62</sup> Muh. Fitrah , Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare”. 2 Januari 2025

kapan saja dan di mana saja, selama mereka memiliki koneksi internet yang stabil. Proses pembayaran yang bisa dilakukan hanya dengan beberapa langkah sederhana di smartphone tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi banyak pengguna. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan kemudahan dalam memeriksa tagihan pajak kendaraan dan riwayat pembayaran sebelumnya, yang membuat masyarakat merasa lebih terorganisir dan mudah mengawasi kewajiban pajak mereka. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Andi Sundari selaku pimpinan samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Iya dek tentu saja sosialisasi terkait Bapenda Sulsel *Mobile* dan cara penggunaannya sudah dilakukan. Tujuannya itu agar masyarakat tahu kalau ada alternatif lain yang bisa dilakukan untuk bayar pajak tanpa harus datang ke kantor jadi tidak akan mengganggu kegiatannya yang lain”.<sup>63</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa samsat Parepare telah melakukan sosialisasi terkait penggunaan Bapenda Sulsel *Mobile*, baik melalui media sosial, pelatihan, pengumuman di media massa, maupun informasi langsung di lokasi-lokasi pelayanan. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat aplikasi dan dapat menggunakannya dengan baik untuk pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Bapenda Sulsel telah melaksanakan berbagai upaya sosialisasi yang komprehensif untuk memperkenalkan Bapenda Sulsel *Mobile* kepada masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, pelatihan, pengumuman di media massa, serta informasi

---

<sup>63</sup> Andi Sundari, Pimpinan Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

langsung di lokasi-lokasi pelayanan pajak. Melalui media sosial, Bapenda Sulsel dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dengan cara yang cepat dan mudah, memanfaatkan platform seperti Facebook atau Instagram untuk mengedukasi masyarakat mengenai fitur-fitur aplikasi serta cara penggunaannya. Informasi yang disampaikan melalui media sosial juga sering disertai dengan tutorial atau video yang memandu masyarakat untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut dengan benar.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Yusuf sebagai wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pakai ini aplikasi karena melihat postingan di instagramnya Bapenda Sulsel, katanya bisa ki bayar pajak secara online jadi kucoba mi ternyata bisa memang”.<sup>64</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna mulai menggunakan aplikasi setelah melihat postingan di Instagram Bapenda Sulsel yang menyebutkan kemudahan membayar pajak secara online. Setelah mencoba, pengguna merasa aplikasi tersebut memang dapat digunakan untuk membayar pajak secara online, sesuai dengan yang diinformasikan.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abdullah Aris selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Alasanku pakai ini aplikasi karena nabilang temanku bagus, bisaki cek pajak sama bayar pajak juga di sini.”<sup>65</sup>

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna memutuskan untuk menggunakan aplikasi karena rekomendasi dari temannya yang menyebutkan bahwa aplikasi ini bagus. Aplikasi tersebut

<sup>64</sup> Muh. Yusuf, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare” 2 Januari 2025

<sup>65</sup> Abdullah Aris, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare” 2 Januari 2025

memungkinkan pengguna untuk memeriksa pajak dan juga membayar pajak secara online tanpa harus mendatangi kantor samsat.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Raoda Reskiana selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pakai ini aplikasi karena kulihat di postingan instagramnya, katanya bisa bayar pajak tanpa harus ke samsat, jadi ku download mi”.<sup>66</sup>

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna mulai menggunakan aplikasi setelah melihat informasi di postingan Instagram yang diinformasikan oleh pihak terkait, yang menyebutkan bahwa aplikasi ini memungkinkan untuk membayar pajak kendaraan tanpa perlu datang langsung ke Samsat. Tertarik dengan kemudahan tersebut, pengguna kemudian mengunduh aplikasi untuk mencoba fitur yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa informasi di media sosial, seperti Instagram, mempengaruhi keputusan pengguna untuk mencoba aplikasi ini karena menganggap proses pembayaran pajak akan lebih praktis dan efisien.

Wawancara yang dilakukan dengan bapak Muh. Fitrah selaku wajib pajak mengatakan bahwa :

“Saya pakai ini aplikasi karena waktu itu lagi diluar kota ka na belumpa bayar pajak, jadi carika informasi bisaga kubayar lewat online saja dan kudapat mi ini aplikasi, di google jeka dapat i”.<sup>67</sup>

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna mulai menggunakan aplikasi ini karena sedang berada di luar kota dan belum sempat membayar pajak kendaraan, dalam mencari solusi untuk membayar pajak secara online, pengguna mencari informasi di internet dan menemukan aplikasi ini melalui pencarian di Google. Setelah mengetahui bahwa aplikasi ini memungkinkan pembayaran pajak secara online, pengguna memutuskan

<sup>66</sup> Raoda Reskiana, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare” 27 Desember 2024

<sup>67</sup> Muh. Fitrah, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare” 2 Januari 2025

untuk mengunduh dan mencoba aplikasi tersebut. Kebutuhan praktis dan kemudahan akses informasi melalui pencarian online menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan aplikasi ini.

### **3. Efektivitas Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare Berdasarkan Perspektif Manajemen Keuangan Syariah.**

Bapenda Sulsel *Mobile* memainkan peran penting dalam mempermudah pemungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Parepare. Aplikasi ini menawarkan solusi praktis bagi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, yang sering kali memakan waktu dan tenaga. Fitur pembayaran online, wajib pajak dapat mengakses informasi mengenai kewajiban pajak mereka dan melakukan pembayaran melalui ponsel, sehingga mengurangi kerumunan di kantor Samsat serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi.

Keberadaan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* di Samsat Parepare juga memberikan dampak positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, karena lebih mudah dan cepat. Selain itu, aplikasi ini membantu dalam mempercepat proses administrasi dan memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan pembayaran. Bapenda Sulsel *Mobile* berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan, khususnya di Samsat Parepare, sekaligus memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka secara lebih praktis dan transparan.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Andi Sundari selaku pimpinan Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Iya dek Bapenda Sulsel *Mobile* itu sudah tepat sasaran apalagi dalam mengakses informasi pajak dek sangat membantu wajib pajak jadi mereka bisa terhindar dari pungli-pungli tambahan. Tentu saja membantu juga dalam meningkatkan pembayaran pajak

kendaraan bermotor karna bisaki pakai ini aplikasi di manapun dan kapanpun tanpa haruski datang ke kantor”.<sup>68</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bapenda Sulsel *Mobile* sudah tepat sasaran dalam mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran pajak masyarakat. Aplikasi ini memberikan kemudahan, informasi yang diperlukan, serta akses yang lebih luas, yang semuanya dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil memenuhi tujuannya, yaitu memberikan kemudahan akses informasi pajak bagi wajib pajak di Sulawesi Selatan. Penggunaan aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait kewajiban perpajakan, seperti jumlah pajak yang harus dibayar, batas waktu pembayaran, serta berbagai informasi lainnya yang relevan. Hal ini tentu saja mempermudah proses administrasi pajak bagi masyarakat, terutama mereka yang mungkin kesulitan untuk mengakses informasi secara langsung melalui kantor-kantor Bapenda.

Aplikasi ini juga dianggap sangat efektif dalam mencegah terjadinya pungutan liar (pungli) yang sering kali menjadi masalah dalam proses administrasi pajak. Adanya Bapenda Sulsel *Mobile*, wajib pajak dapat memperoleh informasi yang akurat dan transparan secara langsung dari sumber resmi, tanpa harus bergantung pada pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mengurangi kemungkinan terjadinya interaksi yang dapat menimbulkan pungli, sehingga wajib pajak dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalankan kewajibannya. Aplikasi ini juga berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan perpajakan di Sulawesi Selatan. Selain memberikan informasi yang diperlukan, aplikasi ini juga

<sup>68</sup> Andi Sundari, Pimpinan Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

memungkinkan pembayaran pajak secara lebih praktis dan cepat. Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* tidak hanya tepat sasaran dalam menasar wajib pajak, tetapi juga menjadi salah satu solusi teknologi yang dapat meningkatkan transparansi dan keadilan dalam sistem perpajakan daerah.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Iya tentu saja sudah valid dek karna ini aplikasi langsung dari sistem data resmi yang dikelola oleh Bapenda Sulsel”.<sup>69</sup>

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Informasi tentang pajak kendaraan bermotor di Bapenda Sulsel *Mobile* yang ditampilkan di aplikasi sudah valid dan akurat, karena selalu diperbarui sesuai dengan data yang ada di database resmi.

Informasi tentang pajak kendaraan bermotor yang ditampilkan di Bapenda Sulsel *Mobile* sudah terbukti valid dan akurat, karena aplikasi ini secara otomatis terintegrasi dengan database resmi yang dimiliki oleh Bapenda Sulsel. Setiap kali ada pembaruan data terkait status pajak kendaraan, informasi yang muncul di aplikasi langsung disesuaikan dengan data yang ada di sistem. Dengan demikian, wajib pajak dapat mengakses informasi terkini mengenai status pembayaran pajak kendaraan mereka tanpa khawatir akan adanya kesalahan atau ketidakakuratan data.

Proses pembaruan informasi di Bapenda Sulsel *Mobile* dilakukan secara *real-time*, memastikan bahwa data yang ditampilkan selalu sesuai dengan kondisi terkini. Hal ini sangat penting dalam menghindari kebingungannya wajib pajak yang mungkin sebelumnya menggunakan data lama atau tidak *up-to-date*. Misalnya, jika seorang wajib pajak sudah melakukan pembayaran, status pembayaran tersebut akan langsung tercatat di aplikasi, memungkinkan pengguna untuk melihat secara langsung apakah

---

<sup>69</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat,” 27 Desember 2024.

mereka sudah memenuhi kewajiban mereka atau belum. Keakuratan informasi ini juga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dapat berdampak pada denda atau keterlambatan pembayaran.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Tentu saja sudah valid dek karna informasinya langsung dari Badan Pendapatan Daerah Sulsel, mereka itu selalu melakukan pembaharuan data”.<sup>70</sup>

Hasil dari wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Informasi mengenai pajak kendaraan di Bapenda Sulsel *Mobile* dapat dianggap valid karena bersumber dari data resmi yang dikelola oleh Bapenda Sulsel, diperbarui secara berkala, dan terintegrasi dengan sistem Samsat yang terpercaya. Hal ini menjamin bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna adalah data resmi yang berasal dari sistem yang dikelola oleh pemerintah, yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Yusuf selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya lebih suka datang langsung ke samsat meskipun harus menunggu tapi lebih nyaman rasanya kalau langsung ka ke samsat membayar. Menurutku lebih bagus untuk cek pajak ji ini aplikasi, meskipun pernah meka bayar pajak lewat ini aplikasi tapi tetapka takut nanti ada masalah, karena kadang kayak eror aplikasinya kalau kupake apalagi meskipun bisaki bayar online tetapki harus datang ke samsat untuk pengesahannya”.<sup>71</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan, pengguna lebih memilih untuk datang langsung ke Samsat. Meskipun harus menunggu, pengguna merasa lebih nyaman dan lebih yakin jika melakukan pembayaran secara langsung di tempat, mungkin karena

<sup>70</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>71</sup> Muh. Yusuf, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

adanya rasa lebih jaminan keamanan atau preferensi terhadap pengalaman tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi digital memberikan kemudahan, sebagian orang masih lebih memilih cara konvensional karena faktor kenyamanan pribadi.

Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* menawarkan berbagai kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, masih ada sebagian pengguna yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat meskipun harus menunggu dalam antrean. Salah satu alasan utama di balik pilihan ini adalah rasa kenyamanan dan kepercayaan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat ketika bertransaksi secara langsung. Bagi mereka, melakukan pembayaran di kantor Samsat memberikan rasa aman dan pasti, karena mereka dapat melihat langsung proses pembayaran dan mendapatkan bukti fisik transaksi, seperti tanda terima atau dokumen lainnya. Proses tatap muka ini mungkin memberikan rasa lebih jaminan keamanan, karena mereka merasa lebih yakin bahwa pembayaran mereka tercatat dengan benar dan tidak ada masalah teknis yang bisa terjadi, yang kadang-kadang muncul saat menggunakan aplikasi digital.

Wawancara yang dilakukan dengan bapak Abdullah Aris selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Kalau saya dek lebih kupilih pake aplikasi Bapenda Sulsel karna bisa kubayar pajakku di manapun dan kapanpun tanpa harus antri”.<sup>72</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna lebih memilih untuk menggunakan Bapenda Sulsel *Mobile* karena aplikasi ini memberikan kemudahan dalam membayar pajak kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengantri. Keunggulan ini mencerminkan bahwa aplikasi

---

<sup>72</sup> Abdullah Aris, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

Bapenda Sulsel *Mobile* sangat efektif dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan nyaman bagi masyarakat.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Raoda Reskiana selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya pilih yang gampang dek , membayar secara online saja pakai aplikasi Bapenda Sulsel, apalagi di pake aplikasi ini lebih transparansi pembayaran”.<sup>73</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna lebih memilih untuk membayar pajak secara online menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel karena dinilai lebih mudah dan praktis. Kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini dalam melakukan pembayaran, yang memungkinkan mereka untuk menghindari prosedur manual atau kunjungan langsung ke Samsat. Selain itu, aplikasi Bapenda Sulsel juga memberikan transparansi yang lebih jelas mengenai jumlah yang harus dibayar, tenggat waktu, dan prosedur pembayaran, yang semakin menambah kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan mereka.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Muh. Fitrah selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Saya lebih pilih bayar lewat aplikasi Bapenda, seperti yang saya bilang sebelumnya karna saya juga punya kesibukan lain jadi lebih cepat membayar lewat online. Apalagi selama kupake ini aplikasi tidak pernah ji bermasalah disaya”.<sup>74</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan melalui aplikasi Bapenda karena alasan efisiensi waktu, mengingat kesibukannya yang padat, dengan menggunakan aplikasi, pengguna merasa proses pembayaran menjadi lebih

<sup>73</sup> Raoda Reskiana, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 27 Desember 2024.

<sup>74</sup> Muh. Fitrah, Wajib pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

cepat dan praktis, tanpa harus meluangkan waktu untuk pergi langsung ke Samsat. Selain itu, pengalaman pengguna dengan aplikasi ini sangat positif, karena selama pemakaian, aplikasi tersebut tidak pernah mengalami masalah, yang menambah kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkannya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Bapenda memberikan solusi yang sangat cocok bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, sekaligus menunjukkan keandalan aplikasi dalam memberikan layanan tanpa hambatan.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Ada beberapa pengguna mengeluhkan kesulitan dalam mengakses aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, mungkin karena lagi jelle i jaringan internetnya jadi tidak bisa terbuka aplikasinya”.<sup>75</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa beberapa pengguna mengeluhkan kesulitan dalam mengakses aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, yang kemungkinan disebabkan oleh masalah jaringan internet yang tidak stabil. Ketika kualitas sinyal atau koneksi internet buruk, aplikasi sering kali tidak dapat terbuka atau mengalami gangguan dalam proses penggunaannya. Oleh karena itu, meskipun aplikasi ini efektif dan praktis bagi banyak pengguna, kualitas jaringan yang bervariasi di beberapa daerah dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat oleh bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare bahwa

“Sejauh ini saya belum pernah menerima keluhan dek.”<sup>76</sup>

Hasil dari wawancara ini dapat ditarik kesimpulan bahwa hingga saat ini, tidak ada masalah atau keluhan yang diterima terkait dengan hal yang dimaksud (mungkin terkait tugas, pekerjaan, atau layanan tertentu).

<sup>75</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 27 Desember 2024.

<sup>76</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare.” 2 Januari 2025

Dengan kata lain, segala sesuatu berjalan lancar tanpa ada komplain dari pihak terkait.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Andi Sundari selaku Pimpinan Samsat Parepare mengatakan bahwa

“Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bapenda Sulsel *Mobile* sudah bisa dikatakan sangat efektif dek. Ini aplikasi memungkinkan orang-orang membayar pajaknya tepat waktu dan jadi meningkatkan penerimaan pajak daerah karena mereka bisa membayar pajak di mana saja dan kapan saja, apalagi orang yang jauh atau di daerah terpencil tinggal, jadi tidak cape-cape mi datang ke samsat”.<sup>77</sup>

Hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bapenda Sulsel *Mobile* sudah efektif karena dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan penerimaan pajak daerah terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari kantor pelayanan, membuat proses pembayaran lebih mudah dan dapat menjangkau lebih banyak wajib pajak.

Keberadaan Bapenda Sulsel *Mobile* memungkinkan masyarakat di daerah terpencil untuk mengakses layanan perpajakan kapan saja dan di mana saja. Sebagai contoh, pengguna dapat mengecek status pajak kendaraan bermotor mereka, melihat jumlah yang harus dibayar, serta melakukan pembayaran secara langsung tanpa harus antri di kantor pelayanan. Proses yang lebih sederhana dan cepat ini sangat menguntungkan bagi masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk meluangkan waktu atau biaya untuk datang ke kantor Samsat. Dengan demikian, aplikasi ini mampu mengatasi hambatan geografis dan meningkatkan inklusivitas dalam sistem pemungutan pajak di Sulawesi Selatan.

<sup>77</sup> Andi Sundari, Pimpinan Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah efektif ini karena memudahkan pembayaran pajak”.<sup>78</sup>

Hasil dari wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bapenda Sulsel *Mobile* sudah efektif karena lebih banyak wajib pajak yang terdorong untuk membayar tepat waktu, yang dapat berdampak positif pada peningkatan penerimaan pajak daerah.

Bapenda Sulsel *Mobile* telah mendorong lebih banyak wajib pajak untuk membayar tepat waktu, yang pada akhirnya berdampak positif pada peningkatan penerimaan pajak daerah. Salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan ini adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh aplikasi. Wajib pajak kini dapat melakukan pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor kapan saja dan di mana saja melalui ponsel pintar mereka. Fitur ini memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, terutama mereka yang sebelumnya kesulitan untuk datang langsung ke kantor Samsat atau titik layanan lainnya dengan aplikasi ini, tidak ada lagi alasan untuk menunda pembayaran, karena seluruh prosesnya dapat dilakukan dengan mudah hanya dalam hitungan menit.

Efektivitas Bapenda Sulsel *Mobile* dalam meningkatkan disiplin pembayaran pajak membawa dampak yang signifikan terhadap penerimaan pajak daerah, dengan lebih banyak wajib pajak yang membayar tepat waktu, pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor pun meningkat. Penerimaan yang lebih tinggi ini tidak hanya membantu dalam pembiayaan

---

<sup>78</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare.” 27 Desember 2024

berbagai program pembangunan daerah, tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk mengalokasikan anggaran lebih baik untuk kemajuan daerah secara keseluruhan. Secara keseluruhan, aplikasi ini tidak hanya mempermudah wajib pajak, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat sistem perpajakan yang lebih efisien dan berkelanjutan di Sulawesi Selatan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Menurut saya sangat efektif ini aplikasi jadi berdampak pada peningkatan pajak daerah juga karena aplikasi ini membantu sekali meskipun jauh jarak rumah ta atau ada kesibukanta jadi tetap ki bisa bayar pajak tepat waktu”.<sup>79</sup>

Hasil dari wawancara ini Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memungkinkan masyarakat yang sebelumnya kesulitan membayar pajak di lokasi Samsat untuk dapat melakukannya secara digital. Adanya opsi pembayaran online ini, jumlah transaksi pajak kendaraan bermotor meningkat, yang secara langsung berdampak pada peningkatan pajak daerah. Akses yang lebih mudah ini juga membantu menjangkau lebih banyak wajib pajak di berbagai daerah di Sulawesi Selatan.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Yusuf selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Menurut ku sudah efektif ini meskipun pernah gangguan tapi data tagihan pajak yang saya cek di aplikasi itu selalu benar”.<sup>80</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bapenda Sulsel sudah efektif dalam memberikan layanan, meskipun terdapat gangguan teknis yang terkadang terjadi. Meskipun demikian, pengguna merasa puas karena data tagihan pajak yang disajikan oleh aplikasi tetap

<sup>79</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare,” 2 Januari 2025.

<sup>80</sup> Muh. Yusuf, Wajib Pajak “Wawancara Di Samsat Parepare.” 2 Januari 2025

akurat dan benar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan terkait kestabilan aplikasi, aplikasi ini tetap dapat diandalkan dalam hal keakuratan informasi yang diberikan kepada pengguna.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abdullah Aris sebagai wajib pajak mengatakan bahwa

“Kalau menurut saya sih sudah efektif ini aplikasi tapi meskipun begitu tetap harus ditingkatkan ini aplikasi supaya lebih baik lagi”.<sup>81</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa bahwa aplikasi Bapenda Sulsel sudah efektif dalam memberikan layanan, namun tetap ada harapan untuk peningkatan agar aplikasi ini menjadi lebih baik lagi. Pengguna mengakui bahwa aplikasi ini sudah berfungsi dengan baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kinerja atau fitur agar dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi penggunanya di masa depan.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Raoda Reskiana selaku wajib pajak mengatakan bahwa

“Menurut saya sudah efektif karena saya sudah menggunakannya dari tahun 2021 dan tidak pernah ada gangguan”.<sup>82</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa aplikasi Bapenda Sulsel sudah efektif karena telah menggunakannya sejak tahun 2021 tanpa mengalami gangguan teknis. Pengalaman pengguna yang lancar dan tanpa hambatan menunjukkan bahwa aplikasi ini telah teruji stabilitasnya dan dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran pajak kendaraan secara digital. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi

---

<sup>81</sup> Abdullah Aris, Wajib Pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

<sup>82</sup> Raoda Reskiana, Wajib Pajak “Wawancara Di Samsat Parepare.” 27 Desember 2024

Bapenda Sulsel memberikan pelayanan yang konsisten dan berjalan dengan baik, memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan dan keandalan.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Muh. Fitrah selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Menurutku sudah efektif ini aplikasi dan harus lebih diperkenalkan ke masyarakat kalau ada aplikasi bisa digunakan bayar pajak”.<sup>83</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa aplikasi Bapenda Sulsel sudah efektif dalam memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan. Namun, pengguna juga menyarankan agar aplikasi ini lebih diperkenalkan kepada masyarakat, sehingga lebih banyak orang yang mengetahui dan memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare bahwa:

“Tujuannya bapenda Sulsel *mobile* itu agar napermudah masyarakat untuk mengetahui informasi terkait pajaknya kayak cek pajak sama bayar pajak”.<sup>84</sup>

Hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait pajak, seperti cek pajak dan pembayaran pajak. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan pajak dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengelola kewajiban pajaknya secara lebih praktis.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

<sup>83</sup> Muh. Fitrah, Wajib Pajak “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025.

<sup>84</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare 27 Desember 2024.”

“Aplikasi bapenda itu bertujuan untuk membantu meningkatkan transparansi dalam pembayaran pajak, jadi di situ aplikasi tertera jelas berapa jumlah pajak yang harus dibayar”.<sup>85</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Bapenda bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam pembayaran pajak dengan menampilkan secara jelas jumlah pajak yang harus dibayar, sehingga memudahkan masyarakat untuk memahami kewajibannya.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Strategi yang kami lakukan itu memposting di media sosial terkait manfaat aplikasi ini.”<sup>86</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui media sosial, informasi terkait kemudahan cek pajak, pembayaran pajak, serta transparansi yang ditawarkan oleh aplikasi dapat disebarluaskan dengan cepat dan efektif. Hal ini diharapkan dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk menggunakan aplikasi dan memahami manfaatnya.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Kami adakan penyuluhan langsung ke masyarakat dek seperti mengadakan acara atau seminar yang melibatkan masyarakat untuk mengenalkan aplikasi ini lebih langsung, baik di sekolah, kantor kecamatan, atau pusat-pusat keramaian lainnya”.<sup>87</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih detail dan memahami cara menggunakan aplikasi dengan lebih mudah. Selain itu, kegiatan penyuluhan juga memberikan kesempatan untuk menjawab pertanyaan atau kebingungan yang mungkin dimiliki oleh masyarakat terkait

<sup>85</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare 2 Januari 2025.”

<sup>86</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare.27 Desember 2024”

<sup>87</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare 2 Januari 2025”

aplikasi, sehingga meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Melalui kegiatan yang melibatkan masyarakat secara langsung, tim berharap dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan aplikasi Bapenda, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan kemudahan dalam mengelola kewajiban pajak mereka.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Proses analisis yang dilakukan itu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat melalui survei, wawancara, atau analisis data yang ada untuk memahami masalah yang dihadapi masyarakat terkait layanan pajak, serta fitur apa saja yang dibutuhkan untuk mempermudah proses pembayaran dan pelaporan pajak”.<sup>88</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui proses ini, tim dapat menggali informasi mengenai kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat, misalnya kesulitan dalam mengakses informasi pajak atau proses pembayaran yang rumit, dengan mengetahui permasalahan ini, tim bisa merancang fitur-fitur aplikasi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti kemudahan cek pajak, transparansi jumlah yang harus dibayar, dan kenyamanan dalam melakukan pembayaran.

Selain itu, analisis juga mencakup kebutuhan stakeholder terkait, seperti Bapenda dan pemerintah daerah, untuk memastikan aplikasi dapat mendukung tugas-tugas administratif dan pengawasan pajak. Dengan pendekatan ini, tim dapat menciptakan aplikasi yang tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi juga mendukung efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pajak di tingkat daerah.

---

<sup>88</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat. 27 Desember 2024”

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Tim pengembang itu narumuskan fitur-fitur yang akan dimasukkan dalam aplikasi, seperti pembayaran pajak online, pengecekan status pajak, dan pemberitahuan jatuh tempo”.<sup>89</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pentingnya kemudahan akses dan kenyamanan pengguna menjadi landasan utama dalam merancang aplikasi ini, dengan tujuan agar masyarakat merasa lebih terbantu dan tertarik untuk memanfaatkan aplikasi dalam proses pembayaran dan pelaporan pajak. Adanya fitur-fitur ini, aplikasi Bapenda diharapkan dapat memberikan solusi yang efisien dan mengurangi hambatan yang selama ini dihadapi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Penyusunan program Bapenda Sulsel *Mobile* itu dimulai dengan perencanaan menentukan fitur-fitur utama, seperti pembayaran pajak kendaraan, pengecekan status pembayaran, dan pengingat jatuh tempo”.<sup>90</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa proses perencanaan ini melibatkan analisis kebutuhan pengguna, yaitu masyarakat, untuk memastikan bahwa aplikasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka dalam mengelola kewajiban pajak. Selain itu, perencanaan juga memperhatikan aspek teknis, agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar dan stabil, serta aspek hukum, memastikan bahwa aplikasi sesuai dengan regulasi yang berlaku terkait perpajakan dan perlindungan data pribadi.

---

<sup>89</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat. 2 Januari 2025”

<sup>90</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 27 Desember 2024”

Melalui tahapan perencanaan yang melibatkan berbagai pertimbangan ini, tim pengembang berusaha memastikan bahwa Bapenda Sulsel *Mobile* bukan hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga dapat beroperasi secara legal dan teknis sesuai standar yang ditetapkan. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan solusi yang efisien dalam proses pembayaran pajak, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan atau kendala yang dapat timbul di masa mendatang.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Pengembangan dan uji coba aplikasi itu setelah fitur ditentukan, tim pengembang merancang dan mengembangkan aplikasi, termasuk antarmuka pengguna. Aplikasi kemudian akan melalui tahap uji coba untuk memastikan fungsinya”.<sup>91</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Setelah tahap pengembangan, aplikasi kemudian akan menjalani uji coba untuk memastikan bahwa semua fungsionalitas berjalan dengan baik. Uji coba ini juga memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan masukan yang berguna, yang akan menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan aplikasi. Proses ini penting untuk mendeteksi potensi masalah atau kendala yang mungkin muncul dalam penggunaan sehari-hari, serta untuk mengoptimalkan kinerja aplikasi sebelum peluncuran resmi.

Tahap uji coba yang melibatkan umpan balik pengguna, aplikasi diharapkan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memiliki kualitas yang lebih baik. Setelah perbaikan dan penyempurnaan dilakukan berdasarkan hasil uji coba, aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* siap untuk diluncurkan secara resmi, dengan harapan dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan pajak dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembayaran pajak.

---

<sup>91</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025”

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana kerja Bapenda Sulsel *Mobile* itu mencakup infrastruktur teknologi yang kuat, seperti server yang handal, sistem keamanan yang terjamin, dan jaringan internet yang stabil untuk memastikan aplikasi dapat berjalan dengan lancar”.<sup>92</sup>

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana ini juga mencakup perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Perangkat keras yang andal dan perangkat lunak yang tepat memungkinkan tim pengembang untuk menciptakan aplikasi dengan kualitas tinggi serta memeliharanya secara efisien. Infrastruktur yang baik juga memastikan bahwa aplikasi dapat di-update atau ditingkatkan dengan mudah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

Sarana dan prasarana kerja yang memadai, Bapenda Sulsel *Mobile* diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Kesiapan infrastruktur ini juga penting untuk menjaga keberlanjutan dan keandalan aplikasi dalam jangka panjang, sehingga dapat terus digunakan oleh masyarakat untuk mengelola kewajiban pajaknya secara efisien dan aman.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Bapenda Sulsel *Mobile* memerlukan tenaga kerja yang terlatih seperti sumber daya manusia ini bertujuan memastikan bahwa aplikasi berjalan dengan baik, terus diperbarui, dan pengguna dapat memperoleh bantuan yang mereka butuhkan terkait penggunaan aplikasi”.<sup>93</sup>

<sup>92</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 27 Desember 2024”

<sup>93</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pengembang aplikasi bertanggung jawab untuk menjaga kualitas dan inovasi fitur aplikasi, sementara ahli keamanan data memastikan bahwa informasi pengguna terlindungi dengan baik dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Petugas pelayanan pelanggan, di sisi lain, memberikan dukungan langsung kepada pengguna, membantu mereka mengatasi masalah atau kebingungan terkait penggunaan aplikasi, dan memberikan solusi yang cepat dan efisien. Keberadaan tim yang terlatih ini sangat penting agar aplikasi tetap dapat berjalan lancar dan memenuhi harapan pengguna.

Sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten, Bapenda Sulsel *Mobile* dapat terus berkembang, memberikan pelayanan yang berkualitas, dan memastikan pengalaman pengguna yang positif. Hal ini juga memastikan aplikasi tetap dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat dan teknologi yang ada, serta mendukung tujuan utama aplikasi dalam mempermudah pengelolaan pajak bagi masyarakat.

Wawancara yang dilakukan dengan bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Penyederhanaan proses penggunaan yang efektif dan efisien Bapenda Sulsel *Mobile* dicapai dengan memastikan aplikasi memiliki antarmuka yang mudah digunakan dan proses yang sederhana”.<sup>94</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa proses yang sederhana juga akan mempercepat adopsi aplikasi di kalangan masyarakat. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi mudah diakses dan digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakannya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat partisipasi dalam pembayaran pajak. Penyederhanaan ini tidak hanya menguntungkan masyarakat, tetapi

<sup>94</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 27 Desember 2024”

juga membantu Bapenda untuk mencapai tujuan peningkatan kepatuhan pajak secara lebih efektif.

Pelaksanaan yang lancar dan antarmuka yang ramah pengguna, Bapenda Sulsel *Mobile* diharapkan dapat lebih mudah diterima oleh masyarakat, memberikan kemudahan dalam pengelolaan pajak, serta meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pajak. Penyederhanaan proses penggunaan ini akan berkontribusi pada penguatan sistem pajak yang lebih transparan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Pemantauan dan evaluasi secara berkala dilakukan menjaga efektivitas dan efisiensi, Bapenda Sulsel *Mobile* perlu melakukan pemantauan dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja aplikasi”.<sup>95</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi berkala juga mencakup penilaian terhadap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi, serta kemampuan aplikasi untuk menangani masalah atau kendala teknis, dengan menerima masukan dari pengguna, tim pengembang dapat memperoleh wawasan yang berharga untuk terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan. Proses ini memungkinkan aplikasi untuk berkembang sesuai dengan perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta mengatasi potensi masalah yang mungkin muncul seiring waktu.

Pemantauan dan evaluasi yang terus-menerus, Bapenda Sulsel *Mobile* dapat mempertahankan kualitas dan kinerjanya dalam jangka panjang. Hal ini juga memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dan efektif dalam memfasilitasi pembayaran pajak dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat terus mendukung tercapainya tujuan peningkatan kepatuhan pajak dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

---

<sup>95</sup> Asy Ariy, Staf Samsat, Wawancara di Samsat Parepare. 27 Desember 2024.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Arianto selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Pemantauan transaksi sistem pengawasan Bapenda Sulsel Mobile dilakukan dengan memantau transaksi secara real-time. Ini memungkinkan tim Bapenda untuk nadeteksi kalau ada masalah atau kesalahan dalam transaksi pembayaran pajak”.<sup>96</sup>

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pemantauan transaksi secara langsung juga memastikan bahwa seluruh proses pembayaran pajak berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini sangat penting untuk menjaga integritas sistem dan memastikan bahwa pembayaran dilakukan secara akurat dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Adanya pengawasan real-time, aplikasi dapat berjalan lebih transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Keuntungan lainnya adalah pemantauan transaksi secara real-time dapat memberikan data yang berguna untuk evaluasi lebih lanjut, seperti tren penggunaan atau potensi masalah sistem. Informasi ini sangat membantu dalam upaya peningkatan kualitas aplikasi dan layanan pajak secara keseluruhan. Dengan demikian, pemantauan transaksi secara real-time menjadi bagian integral dari sistem untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna dalam menggunakan Bapenda Sulsel Mobile.

Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Asy Ariy selaku staf Samsat Parepare mengatakan bahwa:

“Bapenda Sulsel *Mobile* dapat melakukan audit dan pelaporan secara berkala mengenai kinerja aplikasi dan data pajak. Laporannya digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem”.<sup>97</sup>

<sup>96</sup> Arianto, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat. 27 Desember 2024”

<sup>97</sup> Asy Ariy, Staf Samsat “Wawancara Di Samsat Parepare. 2 Januari 2025”

Hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa laporan hasil audit ini akan memberikan wawasan penting mengenai efektivitas sistem dan memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan berkelanjutan. Adanya audit yang teratur, aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* dapat dipastikan tetap aman, terhindar dari masalah yang mungkin timbul, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Selain itu, audit ini juga membantu memastikan bahwa data pajak yang tercatat tidak ada yang terlewat atau terjadi kesalahan dalam proses pelaporan dan pembayaran.

Pelaporan berkala yang dilakukan setelah audit juga berfungsi untuk menjaga akuntabilitas layanan, sehingga pengguna merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan aplikasi. Langkah-langkah pengendalian yang sistematis dan evaluasi yang berkesinambungan, Bapenda Sulsel *Mobile* dapat terus memberikan pelayanan yang transparan, aman, dan efisien kepada masyarakat, serta meminimalkan potensi masalah yang dapat mengganggu kelancaran proses administrasi pajak.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Data yang sudah didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dan observasi di Samsat Parepare diperoleh beberapa pembahasan penelitian yang merujuk pada fokus penelitian ini. Data hasil temuan ini akan dipaparkan dan dianalisis melalui pembahasan temuan yang dilanjutkan dengan diskusi teori relevan. Oleh karena itu, pembahasan akan disesuaikan dengan sub bab yang menjadi titik fokus pada penelitian ini yang berguna untuk menjabarkan fokus permasalahan dengan mudah.

### 1. Bentuk Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare.

Bentuk layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare pada perolehan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu peneliti memperoleh informasi dari hasil wawancara, bahwa layanan Bapenda Sulsel *Mobile* merupakan solusi praktis dan efisien untuk masyarakat dalam pembayaran pajak. Aplikasi ini memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan perpajakan. Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* membantu meningkatkan transparansi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Aplikasi Bapenda Sulsel juga sangat membantu bagi pengguna terutama dalam pengecekan tagihan pajak.

Layanan *Mobile* yang dikemukakan oleh Prakarsya menggambarkan bahwa *mobile* atau aplikasi merupakan perangkat kecil yang *portable* serta dapat mendukung komunikasi yang di mana memberikan kenyamanan dan kemudahan pada saat digunakan. Adanya layanan Bapenda Sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak. Tidak hanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak, Bapenda Sulsel *Mobile* juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak serta pajak daerah untuk keberlangsungan pembangunan daerah secara keseluruhan.

Pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang di mana jenis pajak jika berdasarkan instansi pemungut ada 2 yaitu pajak daerah dan pajak negara.<sup>98</sup> Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah dan terbatas hanya pada rakyat itu sendiri baik yang dipungut Pemda tingkat II maupun Pemda tingkat I.<sup>99</sup>

Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Proses yang biasanya memerlukan waktu antrian panjang kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hal ini juga tidak hanya memudahkan wajib pajak, tetapi juga mengurangi beban kerja staf dalam melayani pembayaran secara manual.

Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dalam akses informasi pajak kendaraan dan transaksi pembayaran secara praktis, terkadang masih memiliki kendala saat digunakan, berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa salah satu kendala yang sering dikeluhkan adalah aplikasi tidak dapat terbuka atau tidak responsif ketika diakses, yang di mana disebabkan oleh faktor jaringan internet yang tidak stabil dan terkadang aplikasi ini mengalami penurunan performa. Namun kendala dan masalah tersebut masih bisa diatasi dan transaksi masih dapat diselesaikan dengan baik.

---

<sup>98</sup> Mardiasmo, "Perpajakan Teori Dan Kasus," 2009.

<sup>99</sup> Sotarduga Sihombing dan Sibagariangsusy Alestiana, *Perpajakan Teori Dan Aplikasi*,

**2. Yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare.**

Era digital seperti sekarang ini masyarakat selalu menginginkan solusi yang praktis dalam berbagai urusan, termasuk dalam urusan pembayaran pajak kendaraan, karena pajak kendaraan bermotor termasuk salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai warga negara yang taat dengan aturan. Pajak kendaraan bermotor yang dikemukakan oleh Djumain dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor.<sup>100</sup> Hal-hal yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *Mobile* yaitu, aplikasi ini hadir dan menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan penggunaanya untuk melakukan pembayaran pajak bermotor secara *online*, tanpa perlu datang ke kantor Samsat. Perkenalan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* beserta dengan fiturnya telah dilakukan sosialisasi yang di mana terkait penggunaan baik melalui media sosial, pelatihan, pengumuman di media massa, maupun informasi langsung di lokasi pelayanan. Hal-hal yang mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare pada perolehan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa masyarakat terpengaruh setelah melihat postingan sosial media terkait

---

<sup>100</sup> Djumain, "Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Balai Pustaka, Jakarta, 2000, h 14."

aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* yang di mana menyampaikan kemudahan menggunakan aplikasi ini.

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dapat diakses menggunakan *smartphone*, yang di mana dengan demikian dapat membantu penggunanya untuk lebih mudah mengakses layanan internet menggunakan perangkat mobile mereka dan mereka juga mulai mencoba menggunakan aplikasi ini karena sedang berada di luar kota sehingga membuat wajib pajak tidak dapat ke kantor Samsat secara langsung untuk membayar pajak, sehingga dengan adanya aplikasi ini membuat pembayaran pajak lebih mudah, praktis, dan cepat.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara juga ditemukan hal yg mempengaruhi masyarakat sehingga menggunakan aplikasi ini adalah karena adanya rekomendasi yang diperoleh dari orang-orang sekitar yang menggunakan aplikasi ini yang di mana informasi yang diterima dapat dikatakan valid dan dapat dipercaya sehingga menarik rasa penasaran masyarakat untuk menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, karena mereka mendapat informasi terkait kemudahan yang diperoleh jika menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*. Kebutuhan praktis dan kemudahan informasi yang didapatkan menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan dan menggunakan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*.

### 3. Efektivitas Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare Berdasarkan Perspektif Manajemen Keuangan Syariah.

Bapenda Sulsel *Mobile* memainkan peran penting dalam mempermudah pemungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Parepare. Keberadaan aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* di Samsat Parepare juga memberikan dampak positif terhadap kepatuhan masyarakat di alam membayar pajak, karena lebih mudah dan cepat. Selain itu, aplikasi ini membantu dalam mempercepat proses administrasi dan memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dan keterlambatan pembayaran. Dengan cara ini Bapenda Sulsel *Mobile* berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan, khususnya di Samsat Parepare.

Hasil wawancara dengan narasumber diperoleh bahwa Bapenda Sulsel sudah tepat sasaran dalam mendukung pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kesadaran masyarakat. Apalagi ini juga memberi kemudahan, informasi yang diperlukan, serta akses yg lebih luas yang di mana semuanya berkontribusi dalam peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil memenuhi tujuannya dan dianggap efektif dalam mencegah pungli yang sering kali menjadi masalah dalam proses administrasi pajak. Adapun ayat yang akan dikemukakan terkait efektivitas bapenda sulsel *mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare

berdasarkan perspektif manajemen keuangan syariah yaitu surah Al-Baqarah (2: 188),

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ  
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Terjemahannya:

*“Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”.*

Sejalan yang dikemukakan oleh Abdur Rahmat bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya yang di mana tingkat efektivitas dan dapat dikatakan efektif dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang telah diwujudkan.<sup>101</sup> Namun, jika usaha atau hasilnya tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Bapenda Sulsel *Mobile* dikatakan efektif menyediakan informasi yang dianggap valid karena bersumber dari data resmi yang dikelola Bapenda Sulsel, diperbarui secara berkala, dan terintegrasi dengan sistem Samsat yg terpercaya. Data resmi ini berasal dari sistem yang dikelola oleh pemerintah yang dapat dipertanggungjawabkan validasinya. Dari hasil wawancara juga ditemukan bahwa aplikasi ini efektif dan sangat membantu bagi masyarakat

<sup>101</sup> Wicaksono Agung, *Efektivitas Pembelajaran* (Bandung: Rosdakarya, 2002).

yang tinggal di daerah terpencil dan jauh dari kantor pelayanan yang di mana mereka masih bisa mengakses layanan dan membayar pajak tepat waktu.

Efektivitas Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare dapat dianalisis melalui perspektif manajemen keuangan syariah dengan memperhatikan beberapa aspek utama dalam pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Manajemen keuangan syariah menekankan pada aspek keadilan, transparansi, efisiensi, dan kesejahteraan umat, serta menghindari unsur riba, gharar, dan maysir dalam setiap transaksi. Berikut adalah beberapa poin yang relevan:

1. **Transparansi dan Akuntabilitas:** Dalam perspektif manajemen keuangan syariah, transparansi adalah hal yang penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara jujur dan terbuka. Bapenda Sulsel *Mobile* yang berbasis aplikasi memungkinkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih transparan, di mana informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar dan bukti pembayaran dapat diakses langsung oleh wajib pajak. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas dalam manajemen keuangan syariah, yang mengutamakan pertanggungjawaban atas setiap transaksi yang dilakukan.

2. **Kemudahan Akses dan Efisiensi:** Salah satu prinsip dalam manajemen keuangan syariah adalah efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Dengan adanya aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile*, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan secara lebih mudah dan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Efisiensi ini mengurangi biaya transaksi, baik dari

sisi waktu maupun biaya transportasi, yang sesuai dengan prinsip syariah yang mengutamakan pengelolaan sumber daya yang bijaksana.

3. Menghindari Praktik Tidak Syariah: Manajemen keuangan syariah mengharuskan agar transaksi tidak melibatkan unsur riba, gharar, atau maysir. Dalam hal ini, Bapenda Sulsel *Mobile* dapat dianggap sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut, asalkan tidak ada unsur tambahan biaya yang tidak jelas atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Jika aplikasi ini menghindari biaya-biaya tersembunyi atau pengenaan biaya yang tidak sesuai dengan syariah, maka pemungutan pajak melalui aplikasi ini dapat dianggap sesuai dengan prinsip syariah.

4. Keadilan dan Kesejahteraan Umat: Salah satu tujuan utama manajemen keuangan syariah adalah untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan bagi umat. Dalam konteks ini, Bapenda Sulsel *Mobile* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, yang pada gilirannya mendukung pembangunan daerah dan peningkatan pelayanan publik. Hal ini mencerminkan pemanfaatan keuangan yang mengarah pada kebaikan dan kemaslahatan bersama, yang sejalan dengan tujuan manajemen keuangan syariah.

5. Pemberdayaan Masyarakat: Aplikasi Bapenda Sulsel *Mobile* juga memberikan ruang bagi masyarakat untuk lebih memahami dan terlibat dalam proses pemungutan pajak. Hal ini dapat dianggap sebagai bentuk pemberdayaan yang positif dalam konteks keuangan syariah, karena memberikan kemudahan akses informasi dan partisipasi aktif dalam

pembangunan daerah yang berbasis pada prinsip-prinsip keadilan dan kesejahteraan.

Secara keseluruhan, efektivitas Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare dapat dianggap positif dalam perspektif manajemen keuangan syariah jika memenuhi prinsip-prinsip transparansi, efisiensi, keadilan, dan kesejahteraan tanpa melibatkan unsur yang bertentangan dengan hukum syariah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor peneliti menarik sebuah kesimpulan

1. Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* merupakan aplikasi yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Selatan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi pajak kendaraan bermotor. Bapenda Sulsel *Mobile* membantu mengurangi antrean dan waktu yang dibutuhkan untuk membayar pajak, memberikan solusi praktis bagi masyarakat yang sibuk atau berada jauh dari Samsat. Aplikasi ini juga memberikan informasi yang transparan mengenai kewajiban pajak, yang meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Secara keseluruhan, layanan ini meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pemungutan pajak di Samsat Parepare.
2. Masyarakat cenderung memilih menggunakan Bapenda Sulsel *Mobile* karena beberapa alasan utama, yaitu kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi. Selain itu, aplikasi ini memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai jumlah pajak yang harus dibayar, tenggat waktu pembayaran, dan prosedur yang diperlukan, yang meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Faktor-faktor tersebut secara keseluruhan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan Bapenda Sulsel *Mobile* sebagai solusi praktis dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan mereka.
3. Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor sudah efektif dilihat dari prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah, yang mencakup transparansi, keadilan, efisiensi, dan kemanfaatan.

Aplikasi ini memberikan kemudahan dan kejelasan dalam proses pembayaran pajak, sesuai dengan prinsip transparansi dalam manajemen keuangan syariah. Selain itu, Bapenda Sulsel *Mobile* menawarkan keadilan dengan mempermudah akses bagi semua masyarakat tanpa diskriminasi, meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Efisiensi tercapai karena proses pembayaran yang cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke Samsat, menghemat waktu dan sumber daya. Kemudahan dan transparansi yang ditawarkan, aplikasi ini juga memberikan kemanfaatan yang besar bagi masyarakat. Secara keseluruhan, Bapenda Sulsel *Mobile* mendukung pengelolaan keuangan yang adil, efisien, dan bertanggung jawab, sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah.

Dari ketiga indikator di atas Bapenda Sulsel *Mobile* sudah efektif dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor namun masih perlu ditingkatkan agar kendala teknis yang dialami wajib pajak tidak terjadi lagi. Secara keseluruhan, Bapenda Sulsel *Mobile* sudah menunjukkan potensi yang baik dalam mempermudah proses pemungutan pajak, namun masih perlu pengembangan lebih lanjut.

#### **B. Saran**

1. Saran untuk pengembangan Bapenda Sulsel *Mobile* adalah untuk terus meningkatkan kualitas dan stabilitas aplikasi agar dapat diakses dengan lancar oleh seluruh pengguna, terutama di daerah dengan kualitas jaringan internet yang rendah. Pengembangan fitur seperti notifikasi otomatis untuk mengingatkan pengguna mengenai tenggat waktu pembayaran atau perubahan kebijakan pajak juga dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, untuk meningkatkan pengalaman pengguna, Bapenda Sulsel dapat menambah dukungan layanan pelanggan, seperti *live chat* atau FAQ yang lebih lengkap, untuk membantu pengguna yang mengalami kendala teknis. Terakhir, promosi dan sosialisasi mengenai aplikasi ini harus terus dilakukan, agar lebih banyak masyarakat yang menyadari manfaatnya dan beralih

menggunakan layanan ini sebagai alternatif pembayaran pajak yang praktis dan efisien.

2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan mengenai layanan bapenda sulsel mobile dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

A.Nursyadana. "Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju." *Indonesian Annual Conference ...*, 2021, 4.

Abdullah Aris. "Wawancara Di Kantor Samsat," n.d.

———. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Agung, Wicaksono. *Efektivitas Pembelajaran*. Bandung: Rosdakarya, 2002.

Alam, R S, D Razak, and N F Sayuthi. "Kinerja Keuangan Perusahaan Konstruksi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia: Studi Kasus Pada PT. Adhi Karya (Persero) Tbk Tahun 2013-2017." *The Scientia Journal of Financial ...* 1, no. 1 (2022): 1–6.  
<https://scientium.co.id/journals/index.php/sfr/article/view/138%0Ahttps://scientium.co.id/journals/index.php/sfr/article/download/138/196>.

Ali, Muhammad. "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram," 2019, 3–9.

Andi Sundari. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Anggraini, Dini. "Studi Tentang Perilaku Pengendara Kendaraan Bermotor Di Samarinda," n.d., 14.

Arianto. "Wawancara Di Samsat," n.d.

———. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Aris, Abdullah. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Ariy, Asy. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Ariyanto. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Asy Ariy. "Wawancara Di Samsat," n.d.

———. "Wawancara Di Samsat Parepare," n.d.

Azwae, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007.

Bachri. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 2010.

- Bahri, Bachtiar S. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Teknologi Pendidikan 10, 2010.
- “Bapenda Sulsel Digitalisasi Sistem Pembayaran Pajak Daerah,” 2023.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Dan, Pemungutan Pajak. “Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 7, no. 1 (2014): 142–57. <https://doi.org/10.35968/jh.v7i1.128>.
- Dewi, Athanasia Octaviani Puspita. “Penggunaan Mobile Library Untuk Perpustakaan Digital.” *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 151–55. <https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.151-155>.
- Dewi, Nur Aulia. “Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik Samsat Lampung (E-SALAM) Di Wilayah Kantor Bersama Samsat Metro,” 2023, 2.
- Diana, Isro’i dan Nur. “Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kepanjen” 7, No 02 (2018): 41–53.
- Diktum, Jurnal Hukum, and Zainal Said. “06 Zainal Saidaksiologi Budaya Bugis Makassar” 9 (2011): 56–72.
- Djumain. “Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Balai Pustaka, Jakarta, 2000, Hlm. 352. 1 14,” 2000, 14–68.
- Fajriyanti, Nurul, Rahayu Kusumadewi, and Fitri Pebriani Wahyu. “Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek.” *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 20, no. 2 (2022): 95–109. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.74>.
- Guswai, Christian F. *How to Operate Your Store Effectively Yet Efficiently*. Jakarta: Gramedia, 2007.
- Hakim, Ridwan. “Konsep Pajak Dalam Kajian Al-Qur’an Dan Sunnah.” *TAFAKKUR (Jurnal Ilmu Al-Qur’an Dan Tafsir)* 2 (2021): 36–48.
- Hidayat, R, and A Nursyadana. “Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UPTB Samsat Mamuju.” *Indonesian Annual Conference*

... 1 (2022): 82–87.

Lucky Nugroho., SE., MM., MAk., MSc. *Prinsip-Prinsip Dasar Keuangan Syariah*. Az-Zahra, Sumatera Utara, 2023.

Mardiasmo. “Perpajakan Teori Dan Kasus,” 2009.

Moleong, Lexy. J. *Metode Penelitian Pendidikan*, n.d.

Morse, David W. William dan Geoffrey. *Principle Of Tax Law*, Sweet Maxwell, 2000.

Muh. Fitrah. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.

Muh. Yusuf. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.

Muhlis, and Damirah. “Strategi Optimalisasi Manajemen Pengelolaan Kjks Bmt Al Markaz Al Islami Makassar.” *Iqtishaduna* 10, no. 1 (2019): 56–66.

Nasional, Departemen Pendidikan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Balai Pustaka, 2000.

Nurhalimah, Nurhalimah, Firman Firman, and Damirah Damirah. “KEBANGKITAN PRINSIP SYARIAH DALAM PENGELOLAAN PARIWISATA: RUMAH TERAPUNG DI SOPPENG.” *Shi’ar: Sharia Tourism Research* 1, no. 02 (2023): 145–55.

P.Siagian, Sondang. “Op. Cit.” *Jakarta: Erlangga*, 2001, 77.

*Pasal 1 Angka 6 UU No.34*, 2000.

Polri, Korps Lalu Lintas (Korlantas). “Jumlah Data Kendaraan Polda Sulawesi Selatan,” 2024.

Raoda Reskiana. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.

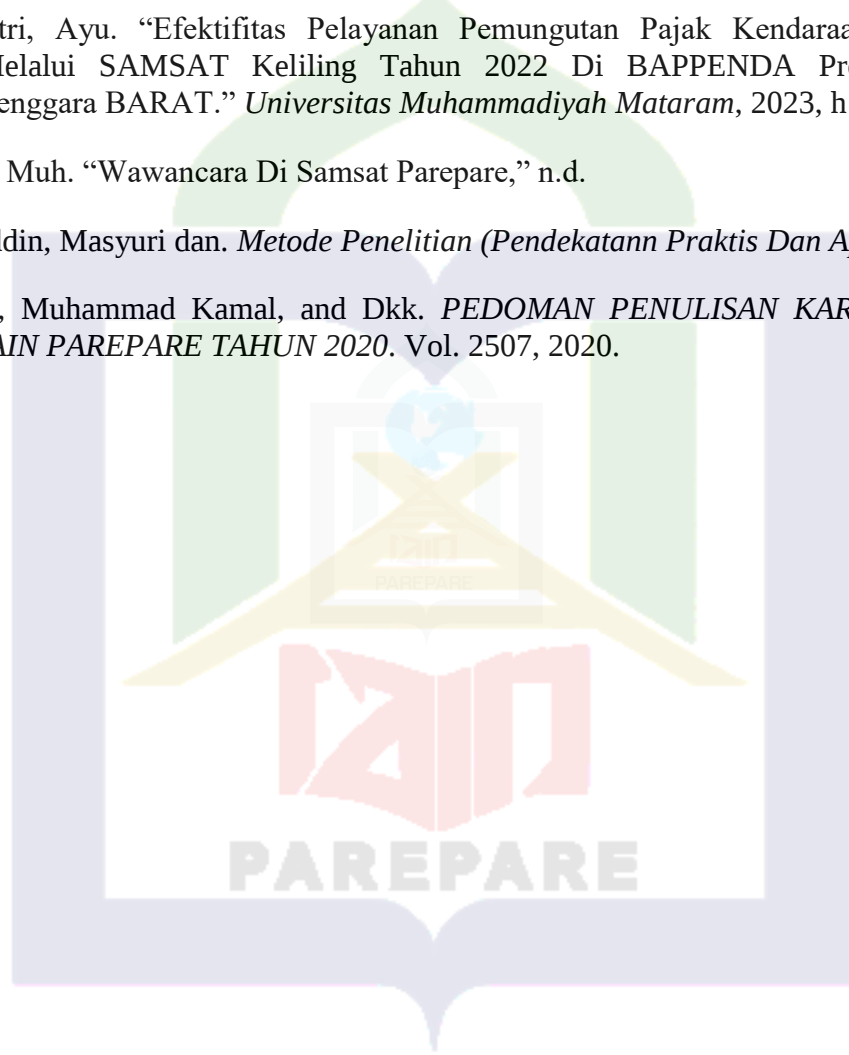
Reskiana, Raoda. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.

Sari, Lia. “EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau),” 2021, 10–11.

———. “EFEKTIVITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknik Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau),” 2021, 10–11. <https://repository.uir.ac.id/9658/1/177110114.pdf>.

- Satori. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Semaun, Syahriyah. “Pengaruh Tata Kelola Perusahaan, Kebijakan Dividen Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Dan Nilai Perusahaan Pada Industri Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia.” *Makassar: Disertasi Universitas Muslim Indonesia*, 2019.
- Sihombing, Sotarduga, and Sibagariangsusy Alestiana. *Perpajakan Teori Dan Aplikasi*. Widina. Vol. 44, 2020.
- Sotarduga Sihombing dan Sibagariangsusy Alestiana. *Perpajakan Teori Dan Aplikasi*, 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sundari, Andi. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.
- Sunyoto, Danang. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung, 2013.
- Syarifudin, Akhmad. *Buku Ajar Perpajakan*, 2018.  
[http://eprints.universitaspurabaya.ac.id/id/eprint/729/1/Buku\\_Ajar\\_Perpajakan - A. Syarifudin, S.E., M.Si. Uk. A4 FIX.pdf](http://eprints.universitaspurabaya.ac.id/id/eprint/729/1/Buku_Ajar_Perpajakan_-_A._Syarifudin,_S.E.,_M.Si._Uk._A4_FIX.pdf).
- Tamia, Selvi. “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan Samsat Vitru,” 2022, 3.
- Tobing, David hizki, Yohanes Kartika Herdiyanto, and Dewi Puri Astiti. “Bahan Ajar Metode Penelitian Kualitatif.” *Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Udaya*, 2016, 42.
- Undang-undang, Mardiasmo. *Perpajakan Teori Dan Kasus*, 2014.
- Undang-Undang No.28, 2009.
- Unyla. “Prinsip Dasar Pajak,” 2020.
- Wahyu, Yuliati Lestari dan. “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Magetan,” 2020, 17–20.
- Wang, H.-Y., Liao, C., & Yang, L-H. *What Affects Mobile Application Use*, 2013.

- Wardiah, Mia Lasmi. *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Pusaka Setia, 2016.
- Wicaksono Agung. *Efektivitas Pembelajaran*. Bandung, 2002.
- Wildah Mafaza, Yuniadi MayowanTri, Henri Sasetiadi. “Kontribusi Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah,” n.d., 2.
- Wulantri, Ayu. “Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling Tahun 2022 Di BAPPENDA Provinsi Nusa Tenggara BARAT.” *Universitas Muhammadiyah Mataram*, 2023, h 12.
- Yusuf, Muh. “Wawancara Di Samsat Parepare,” n.d.
- Zainuddin, Masyuri dan. *Metode Penelitian (Pendekatann Praktis Dan Apikatif)*, n.d.
- Zubair, Muhammad Kamal, and Dkk. *PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH IAIN PAREPARE TAHUN 2020*. Vol. 2507, 2020.



# LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp.  
(0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA

KARTINA

NIM

2020203861211054

FAKULTAS

MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH

PRODI

EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JUDUL

EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE

DALAM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

PADA UPTD SAMSAT PAREPARE.

#### **A. Pedoman Wawancara Kepada Pimpinan UPTD Samsat Kota Parepare**

1. Bagaimana bentuk layanan Bapenda Sulsel Mobile dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare?
2. Apakah sudah pernah dilakukan sosialisasi terkait Bapenda Sulsel *Mobile* dan cara penggunaan Bapenda Sulsel *Mobile*?
3. Apakah Bapenda Sulsel Mobile sudah tepat sasaran? Dan apakah membantu dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

4. Apakah pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bapenda Sulsel Mobile efektif dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor?

**B. Pedoman Wawancara Kepada Staf yang menggunakan Bapenda Sulsel Mobile**

1. Bagaimana bentuk layanan Bapenda Sulsel *Mobile* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Parepare?
2. Apa tujuan dari Bapenda Sulsel *Mobile*?
3. Strategi apa yang dilakukan agar Bapenda Sulsel *Mobile* dikenal oleh masyarakat?
4. Bagaimana proses analisis dan perumusan Bapenda Sulsel *Mobile*?
5. Bagaimana penyusunan program Bapenda Sulsel *Mobile*?
6. Bagaimana sarana dan prasarana kerja Bapenda Sulsel *Mobile*?
7. Bagaimana pelaksanaan yang efektif dan efisien Bapenda Sulsel *Mobile*?
8. Bagaimana sistem pengawasan dan pengendalian Bapenda Sulsel *Mobile*?
9. Apakah informasi tentang pajak kendaraan yang ada di Bapenda Sulsel *Mobile* sudah valid?
10. Apakah pernah ada keluhan terkait penggunaan Bapenda Sulsel *Mobile*?
11. Apakah pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bapenda Sulsel *Mobile* efektif dalam peningkatan pajak daerah?

**C. Pedoman Wawancara Kepada Wajib Pajak Samsat Parepare yang Menggunakan Bapenda Sulsel Mobile**

1. Sejak kapan bapak/ibu menggunakan aplikasi bapenda sulsel dan apakah dengan adanya Bapenda Sulsel *Mobile* sangat membantu Bapak/Ibu dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apa bapak/ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi ini?
3. Apa yang membuat bapak/ibu menggunakan Bapenda Sulsel *Mobile*?
4. Apakah Bapak/Ibu lebih memilih membayar pajak menggunakan Bapenda Sulsel *Mobile* atau datang langsung ke kantor samsat?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah Bapenda Sulsel *Mobile* sudah efektif digunakan dalam pengecekan dan pembayaran pajak?

Parepare, 02 Januari 2025

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Dr. Damirah, S.E., M.M)

19760604 200604 2 001

(Ismayanti, S.E., M.M)

19810621 202321 2 018

## DOKUMENTASI

### 1. Wawancara dengan pimpinan Samsat Parepare



### 2. Wawancara dengan staf Samsat Parepare



### 3. Wawancara dengan Staf Samsat Parepare



### 4. Wawancara dengan Wajib Pajak Samsat Parepare



5. Wawancara dengan Wajib Pajak Samsat Parepare



6. Wawancara dengan Wajib Pajak Samsat Parepare



7. Wawancara dengan Wajib Pajak Samsat Parepare



8. Struktur Organisasi UPTB Pendapatan Wilayah Parepare



## Surat Penetapan Pembimbing Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.610/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024

01 Februari 2024

Lampiran : -

Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: 1. Dr. Damirah, S.E., M.M.

(Pembimbing Utama)

2. Ismayanti, M.M.

(Pembimbing Pendamping)

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Kartina

NIM. : 2020203861211054

Prodi. : Manajemen Keuangan Syariah

Tanggal **05 Januari 2024** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK  
 KENDARAAN BERMOTOR PADA UPTD SAMSAT PAREPARE**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
 NIP. 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

## Berita Acara Revisi Judul Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mali@iainpare.ac.id](mailto:mali@iainpare.ac.id)

**BERITA ACARA  
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : KARTINA  
N I M : 2020203861211054  
Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

EFEKTIFITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPTD SAMSAT PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

EFEKTIFITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF  
MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)

dengan alasan / dasar:

.....  
.....

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Februari 2025

Pembimbing Utama,

Dr. Damirah, S.E., M.M.

Pembimbing Pendamping,

Ismayanti, M.M.

Mengetahui;  
Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 197102082001122002

## Surat Izin Penelitian Dari Kampus



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-5212/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

11 Desember 2024

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : KARTINA  
Tempat/Tgl. Lahir : BARRU, 21 April 2002  
NIM : 2020203861211054  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : JONCONGAN, KELURAHAN MALLAWA, KECAMATAN MALLUSETASI,  
KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 12 November 2024 sampai dengan tanggal 18 Januari 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal

SRN IP0000912

  
**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 912/IP/DPM-PTSP/12/2024**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA NAMA : **KARTINA**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**  
ALAMAT : **JONCONGAN, KAB. BARRU**  
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)**

LOKASI PENELITIAN : **BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN (UPTD SAMSAT PAREPARE)**

LAMA PENELITIAN : **17 Desember 2024 s.d 10 Januari 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **23 Desember 2024**



**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**  
**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
**Pembina Tk. 1 (IV/b)**  
**NIP. 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1.
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**.
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik



## Surat Keterangan Selesai Meneliti Dari Samsat Parepare



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS BADAN (UPTB) PENDAPATAN WILAYAH PAREPARE  
Jl. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353 KODE POS 91122

### SURAT KETERANGAN No: 800/013/I/PR/Bapenda/2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HJ. ANDI SUNDARI AP, SE.,M.Si  
Nip : 19750106 200212 2 004  
Pangkat/Gol : Pembina IV/a  
Jabatan : Kepala UPTB Pendapatan Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : KARTINA  
NIM : 20202038612111054  
Jurusan : Manajemen Keuangan Syariah  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Parepare

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 17 Desember 2024 s.d 10 Januari 2025 dengan Judul **“EFEKTIVITAS LAYANAN BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT PAREPARE (PERSPEKTIF MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH)”**

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 Januari 2025

**KEPALA UPTB PENDAPATAN  
WILAYAH PAREPARE**  
  
**HJ. ANDI SUNDARI AP, SE.,M.Si**  
Pangkat : Pembina IV/a  
Nip. 19750106 200212 2 004

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HJ. ANDI SUNDARI AP, SE, M.Si

Tempat/tanggal Lahir : JENEPONTO, 6 JANUARI 1976

Agama : ISLAM

Pekerjaan : PNS

Jabatan : KEPALA UPTD PENDAPATAN WIL. PAREPARE

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 7-01-2024

Yang bersangkutan

HJ. ANDI SUNDARI AP, SE, M.Si

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

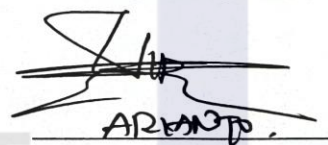
Nama : **ARIANTO**.  
Tempat/tanggal Lahir : **PALANGKA, 31-12-1976**.  
Agama : **ISLAM**.  
Pekerjaan : **ASN**  
Jabatan : **STAF**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 21-12-2024

Yang bersangkutan

  
**ARIANTO**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

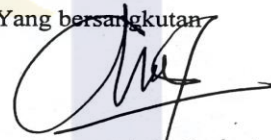
Nama : MUHAMMAD ASY ARIY ARIFIN, S.STP, MM  
Tempat/tanggal Lahir : MAJENE, 13 AGUSTUS 1991  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : PNS  
Jabatan : PENGELOLA DATA DAN INFORMASI

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 2 - 1 - 2025

Yang bersangkutan



MUHAMMAD ASY ARIY ARIFIN, S.STP, MM

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUH. YUSUF PUTRA  
Tempat/tanggal Lahir : MAKASSAR, 02-08-1985  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : PNS  
Jabatan : ~

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 2024

Yang bersangkutan



MUH. YUSUF PUTRA

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Abdullah Duta M.*  
Tempat/tanggal Lahir : *Parepare / 07.08.2000*  
Agama : *Islam*  
Pekerjaan : *mahasiswa / pengajar*  
Jabatan :

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 2024

Yang bersangkutan

  
\_\_\_\_\_  
*Abdullah Duta M.*

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAODA RESKIANA

Tempat/tanggal Lahir : MALLAWA, 26 - JANUARI - 2003

Agama : Islam

Pekerjaan : Honorar

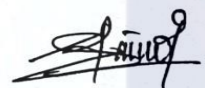
Jabatan : Operator komputer

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 2024

Yang bersangkutan



RAODA RESKIANA

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muh. Fitrah  
Tempat/tanggal Lahir : Lero, 8 25 Desember 2001  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Jabatan : -

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Kartina yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel Mobile Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare”.

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya..

Parepare, 2024

Yang bersangkutan

  
Muh. Fitrah

## BIODATA PENULIS



**Kartina**, lahir di Barru, 21 April 2002, Merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bahar dan Suriani, peneliti bertempat tinggal di Joncongan, Kel. Mallawa, Kec. Mallusetasi, Kab. Barru. Pendidikan yang telah di tempuh oleh peneliti yaitu TK Rahmatullah ,SD Inpres Palanro lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Mallusetasi lulus pada tahun 2017, Selanjutnya, Pendidikan di sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Barru dan lulus pada tahun 2020 hingga akhirnya menempuh pendidikan pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Penulis Pernah Melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Samsat Parepare selama satu bulan. Hingga akhirnya melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Layanan Bapenda Sulsel *Mobile* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Parepare (Perspektif Manajemen Keuangan Syariah)”.