

**EFEKTIVITAS SAMSAT BUDIMAN DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN
SEMARANG**

(Studi Kasus Pengguna Samsat Budiman di Samsat Kabupaten Semarang)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Auralia Zahra Dhia

40011421650085

**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Auralia Zahra Dhia
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650085
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di Kabupaten Semarang

Semarang, 16 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Drs. Dwi Muid, M.Si., Akt

NIP. 196505131994031002

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Auralia Zahra Dhia
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650085
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam
Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan
Bermotor di Kabupaten Semarang

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal... 26 Juni 2025

Tim Penguji

1. Drs. Dul Muid, M.Si., Akt

(.....)

2. Maya Aresteria, SE., M.Si.Ak.

(.....)

3. Lilik Rohmawati, SE., M.Sc.

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Auralia Zahra Dhia, menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul: Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Auralia Zahra Dhia

NIM. 40011421650085

ABSTRAK

**EFEKTIVITAS LAYANAN SAMSAT BUDIMAN DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:

Auralia Zahra Dhia

40011421650085

Kepatuhan pajak di Kabupaten Semarang masih rendah meskipun berbagai program telah dilakukan pemerintah. Data menunjukkan peningkatan penerimaan, namun hal ini belum tentu mencerminkan peningkatan kesadaran pajak secara merata di masyarakat. Data Badan Pendapatan Daerah menunjukkan kepatuhan masih di bawah target, mencerminkan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan daerah. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan mengkaji secara mendalam fenomena pada kelompok tertentu berdasarkan karakteristiknya. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat secara langsung melalui observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penelitian menunjukkan layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang efektif, dengan capaian di atas 100% pada 2023 dan 2024. Keberhasilan ini menunjukkan perluasan jangkauan layanan, terutama di daerah yang sebelumnya kurang terlayani. Layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang dinilai cukup efektif dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan kesadaran pajak. Capaian penerimaan dan aksesibilitas meningkat signifikan. Akan tetapi, terdapat parameter yang perlu ditingkatkan lagi jika dilihat sesuai teori efektivitas dari Duncan. Masih diperlukan perbaikan pada stabilitas sistem, kualitas sosialisasi antar BUMDes, serta sarana pendukung untuk memastikan layanan berjalan optimal dan merata.

Kata Kunci: Efektivitas, Kepatuhan Pajak, Samsat Budiman, Pajak Kendaraan Bermotor, Kabupaten Semarang

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF BUDIMAN SAMSAT SERVICES IN INCREASING MOTOR VEHICLE TAX COMPLIANCE IN SEMARANG REGENCY

By:

Auralia Zahra Dhia

40011421650085

Tax compliance in Semarang Regency remains low despite various programs implemented by the government. Data shows an increase in revenue, but this does not necessarily reflect a uniform increase in tax awareness among the community. Data from the Regional Revenue Agency shows that compliance is still below target, reflecting a lack of public awareness of the importance of taxes for regional development. This study is descriptive in nature with a qualitative approach, aiming to examine in depth the phenomenon in certain groups based on their characteristics. The data used is primary data obtained directly through observation and interviews, as well as secondary data obtained through the necessary documents. The data analysis methods used are data reduction, data display, and conclusion drawing.

The study shows that the Samsat Budiman service in Semarang Regency is effective, with achievements exceeding 100% in 2023 and 2024. This success indicates an expansion of service coverage, particularly in areas that were previously underserved. The Samsat Budiman service in Semarang Regency is considered quite effective in expanding coverage and increasing tax awareness. Revenue collection and accessibility have increased significantly. However, there are parameters that need further improvement according to Duncan's effectiveness theory. Improvements are still needed in system stability, the quality of socialization among BUMDes, and supporting facilities to ensure the service runs optimally and evenly.

Keywords: Effectiveness, Tax Compliance, Samsat Budiman, Motor Vehicles Tax, Semarang Regency

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji syukur bagi Allah Subhanahu Wa Taala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis selalu diberikan kesehatan lahir dan batin sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir berjudul **“Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wa Sallam, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Penulisan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan pada Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa, arahan, bimbingan, serta dukungan baik dalam bentuk moril dan materil dari berbagai pihak yang menemani penulis hingga akhir penulisan tugas akhir. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih terutama kepada keluarga penulis Ibu Dwiana Wiwin Ridawati atas kasih sayang yang tiada henti, doa yang selalu menyertai setiap langkah, serta dukungan kepada penulis sejak awal menempuh pendidikan sarjana. Terima kasih atas pengorbanan dan cinta yang tak ternilai. Kepada adik tercinta Rajja dan Bitu serta kakek dan nenek yang selalu memberi dukungan dengan caranya sendiri dan menjadi sumber kebahagiaan di tengah kesibukan. Kehadiran dan perhatian kalian menjadi penyemangat bagi penulis. Semoga apa yang telah

mereka berikan kepada peneliti menjadi amal ibadah dan ladang pahala yang akan menerangi kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir/skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo S.E., M.Si. selaku rektor Universitas Diponegoro. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si., selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Bapak Apip S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma IV Akuntansi Perpajakan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Dul Muid, M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Maya Aresteria, S.E., M.Si., Ak. selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Seluruh staf pengajar Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
6. Kepada seluruh keluarga yang telah mendukung tanpa batas dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.

7. Bude Sarman dan Mbah Minah terima kasih untuk semua doa, makanan, dan kasih sayang yang diberikan tanpa ada syarat. Terima kasih telah menjadi keluarga walaupun tanpa ikatan darah.
8. Rafi Naufal terima kasih atas segala perhatian, kesabaran, dan dukungan yang tak pernah henti kamu berikan. Kehadiran abang menjadi penguat di setiap proses penulisan skripsi ini, bahkan di saat-saat paling melelahkan sekalipun.
9. Aang, Bida, Caput, dan Puji terimakasih atas dukungan, kebersamaan, dan pertemanan selama ini.
10. Seluruh teman-teman penulis di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu.
11. Seluruh informan yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Teori Efektivitas.....	16
2.1.2 Aspek Pengukuran Efektivitas	18
2.1.3. Laju Pertumbuhan.....	19
2.2 Efektivitas Layanan.....	20
2.2.1 Efektivitas	20
2.2.2 Layanan.....	21
2.2.3 Efektivitas Layanan	22
2.3 Pajak.....	23
2.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	25
2.3.2 Fungsi Pajak.....	28
2.3.3 Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4 <i>Electronic Samsat</i>	31

2.5 Samsat Budiman.....	34
2.6 Penelitian Terdahulu.....	36
2.7 Kerangka Berpikir	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	46
3.2 Fokus Penelitian.....	47
3.3 Desain Penelitian.....	48
3.3.1 Lokasi Kantor Samsat Kabupaten Semarang.....	48
3.3.2 Struktur Organisasi Samsat Kabupaten Semarang	48
3.3.3 Waktu Penelitian	49
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.4.1 Populasi.....	50
3.4.2 Sampel	51
3.5 Sumber Data.....	52
3.6 Metode Pengumpulan Data	54
3.7 Metode Analisis Data	56
3.8 Metode Keabsahan Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum UPPD Samsat Kabupaten Semarang.....	59
4.1.1 Profil UPPD Samsat Kabupaten Semarang	60
4.1.2 Inovasi.....	62
4.2 Hasil Triangulasi Data.....	63
4.3 Pelaksanaan Penelitian	65
4.4 Pelaksanaan Pelayanan PKB Melalui Samsat Budiman	67
4.5 Hasil Penelitian Samsat Budiman	72
4.5.1 Pencapaian Tujuan	72
4.5.2 Integrasi	81
4.5.3 Adaptasi	87
4.6 Pembahasan	92
4.6.1 Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Budiman di Kabupaten Semarang	92
4.6.2 Faktor Pendukung Layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang	95

4.6.3 Faktor Penghambat Layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang	98
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Keterbatasan	107
5.3 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi PKB di Kabupaten Semarang	7
Tabel 1. 2 Rasio Efektivitas Kemendagri.....	8
Tabel 2. 1 Rasio Efektivitas Kemendagri.....	18
Tabel 2. 2 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor	31
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Laporan Triangulasi.....	64
Tabel 4. 2 Pembayaran PKB Melalui E-Samsat Jawa Tengah di Kantor Samsat Kabupaten Semarang 2022-2024	78
Tabel 4. 3 Pembayaran PKB Melalui Samsat Budiman di Kantor Samsat Kabupaten Semarang 2022-2024	79
Tabel 4. 4 Data BUMDes Pembayaran PKB Melalui Samsat Budiman Kabupaten Semarang 2022-2024	85
Tabel 4. 5 Eektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Budiman	92
Tabel 4. 6 Laju Pertumbuhan Penerimaan PKB Samsat Budiman	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alasan Tidak Bayar Pajak	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	44
Gambar 2. 2 Struktur UPPD Kabupaten Semarang	49
Gambar 4. 1 Kantor UPPD Samsat Kabupaten Semarang.....	59
Gambar 4. 2 Tiga Unsur Samsat	60
Gambar 4. 3 Manfaat Samsat Budiman	68
Gambar 4. 4 Halaman Akses Samsat Budiman.....	70
Gambar 4. 5 Pendaftaran Kendaraan Bermotor Samsat Budiman.....	70
Gambar 4. 6 Pendaftaran Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor.....	71
Gambar 4. 7 Bukti Cetak TBPKP	72
Gambar 4. 8 Tangkapan Layar Grup Help Desk Samsat Budiman.....	76
Gambar 4. 9 Sosialisasi BUMDes Karya Mandiri Lopait.....	84
Gambar 4. 10 Pelatihan Operasional Samsat Budiman	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jawaban Surat Penelitian	113
Lampiran 2 Foto Dokumentasi.....	114
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara.....	119
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara	123