

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PROGRAM *E-SAMSAT* DALAM**  
**PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD**  
**BANJARMASIN II**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**  
**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Nurul Rahma Fajri**  
**NIM. 2010411320022**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD BANJARMASIN II**

- A. Nama Mahasiswa : Nurul Rahma Fajri NIM : 2010411320022  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 21 Maret 2024  
C. Tim Penguji

a. Ketua

(Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

c. Anggota

(Sugiannor, S.Sos, M.AP)

NIP. 198903062022031005

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 29 April 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 21 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1298 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 20 Maret untuk menguji skripsi :

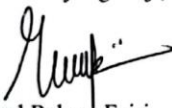
Nama : Nurul Rahma Fajri  
NIM : 2010411320022  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin II  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 12.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 82 (A)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 21 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Nurul Rahma Fajri

1. Ketua : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP-197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Rahma Fajri  
Tempat/Tanggal Lahir : Riau, 08 Februari 2002  
NIM : 2010411320022  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Perumahan Simp. Cemara Raya 2, Blok C No.15 C  
Kelurahan Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang termuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 02 Mei 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Nurul Rahma Fajri  
NIM. 2010411320022

## ABSTRAK

**Nurul Rahma Fajri (2010411320022), 2024. Implementasi Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II.** Di bawah bimbingan Trisylvana azwari.

Pelaksanaan program *e-Samsat* yang diharapkan oleh Badan Pedapatan Daerah terkhusus di UPPD Banjarmasin II adalah dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengatasi permasalahan-permasalahan dimasyarakat seperti tidak ada waktu karena sibuk, antrian yang panjang, hingga pelayanan yang lama. Selain itu, program *e-Samsat* diharapkan dapat meningkatkan pendapatan serta kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II. Faktor penghambat Implementasi pada Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe kualitatif deskriptif. Informan penelitian yaitu Kepala UPPD Banjarmasin II, Kepala Seksi PKB/BBNKB dan petugas *e-Samsat* di UPPD Banjarmasin II serta masyarakat. Teknik mengumpulkan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II masih belum optimal dari segi komunikasi, hal ini karena sosialisasi terkhusus untuk program *e-Samsat* masih belum terlekasana secara terus menerus sehingga masih banyak warga yang tidak mengetahui tentang program ini. Kendala Implementasi Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin II selain minimnya pengetahuan masyarakat dengan program ini ialah akses pembayaran yang terbatas dan gangguan jaringan.

Saran penelitian ini adalah dengan cara mensosialisasikan program *e-Samsat* secara terus menerus dan terjadwal, atau bisa saja dengan selalu menyelipkan edukasi tentang program ini disetiap sosialisasi. Lebih mempertimbangkan kembali mengenai pembayaran melalui berbagai bank sehingga memudahkan masyarakat.

**Kata Kunci: Implementasi, *E-Samsat*, Pajak**

## **ABSTRACT**

***Nurul Rahma Fajri (2010411320022), 2024. Implementation of the E-Samsat Program in Payment of Motor Vehicle Tax at UPPD Banjarmasin II. Under the guidance of Trisylyana Azwari.***

*The implementation of the e-Samsat program is hoped by the Regional Revenue Agency, especially at UPPD Banjarmasin II, to make it easier for the public to pay motor vehicle tax by overcoming problems in the community such as not having time because they are busy, long queues, and slow service. Apart from that, the e-Samsat program is expected to increase people's income and awareness of paying motor vehicle taxes. The aim of this research is to determine the implementation of the E-Samsat program in paying motor vehicle taxes at UPPD Banjarmasin II. Factors inhibiting the implementation of the E-Samsat Program in Payment of Motor Vehicle Tax at UPPD Banjarmasin II.*

*This research method uses a qualitative approach with a descriptive qualitative type. The research informants were the Head of UPPD Banjarmasin II, Head of the PKB/BBNKB Section and e-Samsat officers at UPPD Banjarmasin II as well as the community. Techniques for collecting observation, interview and documentation data. Data processing is carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of the research show that the implementation of the E-Samsat Program in Payment of Motor Vehicle Taxes at UPPD Banjarmasin II is still not optimal in terms of communication, this is because socialization specifically for the e-Samsat program is still not carried out continuously so that there are still many residents who do not know about the program This. The obstacles to implementing the E-Samsat program in paying motor vehicle taxes at UPPD Banjarmasin II, apart from the public's lack of knowledge about this program, are limited payment access and network disruption.*

*The suggestion for this research is to socialize the e-Samsat program continuously and on a schedule, or you can always include education about this program in every socialization. Reconsider payments through various banks to make it easier for the public.*

***Keywords: Implementation, E-Samsat, Tax***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul “Implementasi Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin II” dapat terselesaikan. Adapun Proposal Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Proposal Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat serta menjadi Dosen Penguji 1 penulis yang banyak memberikan kritik dan saran.

4. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
5. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang telah membawa penulis 'tercebur' dan mengajarkan penulis untuk 'berenang' di lautan ilmu pengetahuan yang luas.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari Angkatan 2020.
9. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Ridwan dan Ibu Dwi Meilina. Penulis menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa syukur ini. Namun, dengan penuh cinta dan ketulusan, izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kalian atas segala doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada penulis. Selesainya skripsi ini merupakan pencapaian yang tidak mungkin terwujud tanpa kehadiran doa dan dukungan kalian, ini merupakan salah satu bentuk penghormatan dan



apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Serta semua keluarga yang telah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.

10. Kepada *partner* perjalanan penulis selama masa perkuliahan, pemilik NIM 20011011210012. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terimakasih telah menjadi *partner* dari mahasiswa baru hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mendukung, membantu, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
11. Kepada teman-teman terkasih yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi dan memberi masukan yang membangun. Serta menjadi keluarga penulis selama berkuliah di perantauan ini.
12. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa.

Banjarmasin, 02 Mei 2024

Nurul Rahma Fajri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Konsep Teoritis .....	18
2.2.1 Konsep Kebijakan.....	18
2.2.2 Konsep Kebijakan Publik .....	25
2.2.3 Konsep Implementasi Kebijakan.....	28
2.2.4 Konsep Pelayanan Publik .....	29
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	33
2.2.6 Program <i>E- Samsat</i> .....	39
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Tipe Penelitian.....	46
3.3 Lokasi Penelitian .....	47
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	48
3.4.1 Sumber Data .....	48
3.4.2 Instrumen .....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	49

3.6 Pengolahan Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	55
4.1.1 Profil Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.....	55
4.1.2 Visi dan Misi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II .....	56
4.1.3 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II .....	57
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	57
4.2 Uraian Temuan Penelitian .....	62
4.2.1 Implementasi Program <i>E-Samsat</i> Di UPPD Banjarmasin II .....	62
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Program <i>E-Samsat</i> .....	76
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Pembahasan .....	80
5.1.1 Komunikasi.....	80
5.1.2 Sumber Daya.....	85
5.1.3 Disposisi.....	90
5.1.4 Struktur Birokrasi .....	91
5.2 Faktor Penghambat Implementasi Program <i>E-Samsat</i> .....	93
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
6.1 Kesimpulan.....	96
6.2 Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1</b> Rekapitulasi Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Pada UPPD Banjarmasin II Tahun 2022-2023.....	4
<b>Table 1.2</b> Data Pengguna E-Samsat dan Manual .....	7
<b>Table 2.1</b> Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	17
<b>Table 3.1</b> Informan Penelitian .....	51
<b>Table 4.1</b> Rekapitulasi Data Perbandingan Pendapatan <i>E-Samsat</i> dan Loker .....	68
<b>Table 4.2</b> Matriks Hasil Penelitian Pelaksanaan Program <i>E-Samsat</i> .....	74
<b>Table 5.1</b> Target Realisasi Penerimaan PKB UPPD Banjarmasin II .....	84
<b>Table 5.2</b> Penerimaan PKB UPPD Banjarmasin II Tahun 2023 .....	84
<b>Table 5.1</b> Matriks Hasil Penelitian Indikator Oleh Edward III .....	92

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> <i>E-Samsat</i> pada Mbangking Bank Kalsel .....	6
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organiasai UPPD Banjarmasin II.....	57
<b>Gambar 4.2</b> Contoh Sosialisasi Melalui Media Cetak dan Elektronik.....	64
<b>Gambar 4.3</b> Loker <i>E-Samsat</i> .....	67
<b>Gambar 4.4</b> Salinan <i>Notice</i> Pajak.....	72