

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUTER (JEMPUT ANTER)  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN  
DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT  
BANJARMASIN II**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Ervina Rahmayanti**

**NIM. 2010411320021**

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

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUTER (JEMPUT ANTER) PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN II

A. Nama Mahasiswa : Ervina Rahmayanti NIM: 2010411320021

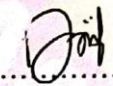
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 6 Maret 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP)

NIP.198708222020122010

(.....)

b. Sekretaris

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)


NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

(Anjani, S.AP, M.AP)

NIP.199506102022032018

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 13 Maret 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 Rabu tanggal 6 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: 0934 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 29 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Ervina Rahmayanti  
NIM : 2010411320021  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Jemput (Jemput Anter) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin II  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 81,33 / 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.

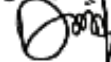
Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 6 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ervina Rahmayanti

1. ketua : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

(  )

2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

(  )

3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP

(  )



Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ervina Rahmayanti  
Tempat/Tanggal Lahir : Awang, 26 September 2001  
NIM : 2010411320021  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Desa Awang Besar RT 01/RW01, Kec. Barabai, Kab.  
Hulu Sungai Tengah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian 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 siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Maret 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Ervina Rahmayanti**

**NIM. 2010411320021**



## ABSTRAK

**ERVINA RAHMAYANTI, 2010411320021, 2024. Efektivitas Pelayanan JEMPUTER (Jemput Anter) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II.** Di bawah bimbingan Dewi Purboningsih.

Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan adalah pelayanan yang di sediakan oleh Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Kota Banjarmasin II untuk membantu wajib pajak. Berbagai inovasi terus diciptakan agar masyarakat dapat membayar pajak kendaraan di segala situasi, salah satunya adalah pelayanan JEMPUTER atau Jemput Anter pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, namun layanan JEMPUTER memiliki permasalahan yaitu pengguna layanan yang sedikit. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengetahui secara mendalam mengenai efektivitas Pelayanan JEMPUTER (Jemput Anter) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektifitas dan mengidentifikasi faktor penghambat pada pelayanan JEMPUTER di UPPD SAMSAT Banjarmasin II.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan teknik deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis pengolahan data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pada penelitian ini menggunakan indikator pengukuran efektivitas oleh dua ahli yakni Duncan (1973) berupa pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Kemudian, indikator pengukuran efektifitas berikutnya menggunakan indikator oleh Siagian (1987) berupa waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan JEMPUTER pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II menemukan hasil bahwa pelayanan yang ada pada layanan JEMPUTER di UPPD SAMSAT Banjarmasin II cukup efektif dikarenakan ada tiga indikator yang belum terlaksana secara optimal yaitu pada indikator integrasi, adaptasi, dan gaya pemberian layanan. Sedangkan pada tiga indikator lainnya, yakni penentuan tujuan, waktu dan kecermatan pada layanan JEMPUTER sudah terlaksana dengan baik dan efektif untuk membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan. Kemudian, terdapat tiga faktor penghambat pada penelitian ini, yaitu kurangnya sosialisasi, tidak ada pembagian tugas, dan faktor cuaca (hujan).

***Kata Kunci:*** Efektivitas Pelayanan JEMPUTER, Layanan PKB, UPPD SAMSAT Banjarmasin II

## ABSTRACT

**ERVINA RAHMAYANTI, 2010411320021, 2024. Effectiveness of the JEMPUTER (Pick-up and Delivery) Service for Annual Motor Vehicle Tax Payments at the SAMSAT Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit. Under the guidance of Dewi Purboningsih.**

*The Annual Motor Vehicle Tax (PKB) Payment Service is a service provided by the SAMSAT Banjarmasin II City Regional Revenue Service Unit (UPPD) to help taxpayers. Various innovations continue to be created so that people can pay vehicle tax in all situations, one of which is the JEMPUTER service or Pick Up Delivery for annual motor vehicle tax payments, however the JEMPUTER service has a problem, namely that there are few service users. Thus, researchers are interested in knowing in depth the effectiveness of the JEMPUTER (Pick-up and Delivery) Service for Annual Motor Vehicle Tax Payments at the SAMSAT Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit. The aim of this research is to determine the effectiveness and identify inhibiting factors in JEMPUTER services at UPPD SAMSAT Banjarmasin II.*

*The research method used is a qualitative descriptive research method with data collection through observation, interviews and documentation. Technical data processing through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*This research uses effectiveness measurement indicators by two experts, namely Duncan (1973), in the form of goal achievement, integration and adaptation. Then, the next indicator for measuring effectiveness uses indicators by Siagian (1987) in the form of time, accuracy and style of service delivery. The results of the research show that the effectiveness of the JEMPUTER service for paying annual motor vehicle tax at the SAMSAT Banjarmasin II regional revenue service unit found that the services available in the JEMPUTER service at UPPD SAMSAT Banjarmasin II are quite effective because there are three indicators that have not been implemented optimally, namely the integration indicators, adaptation, and service delivery styles. Meanwhile, the other three indicators, namely determining objectives, time and accuracy, have implemented the JEMPUTER service well and effectively to help the public pay the annual motor vehicle tax. Then, there were three inhibiting factors in this research, namely lack of socialization, no division of tasks, and weather factors (rain).*

**Keywords:** *Effectiveness of JEMPUTER Services, PKB Services, UPPD SAMSAT Banjarmasin II Services, UPPD SAMSAT Banjarmasin II*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan JEMPUTER (Jemput Anter) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II”. Penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., 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 S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik yang sudah membimbing selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan selama peneliti menyelesaikan penelitian ini;
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi;
7. Ibu Anjani, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi;
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
9. Kepada orang tua, Kakak, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, dan semangat kepada peneliti;
10. Kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras dalam pembuatan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, serta teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 6 Maret 2024

Penulis

Ervina Rahmayanti



## 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>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Konsep Teoritis .....	12
2.2.1 Pengertian Efektivitas .....	12
2.2.2 Indikator Efektivitas.....	13
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	15
2.2.4 Pengertian Kendaraan Bermotor .....	16
2.2.5 Pengertian Pajak.....	16
2.2.6 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	17
2.2.7 Layanan JEMPUTER.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	21

3.2 Tipe Penelitian .....	22
3.3 Lokasi Penelitian.....	22
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.6 Pengolahan Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	29
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin .....	29
4.1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin .....	31
4.1.3 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.4 Program Layanan JEMPUTER .....	35
4.1.5 Sumber Daya Manusia Layanan JEMPUTER .....	36
4.1.6 Sarana dan Prasarana Layanan JEMPUTER.....	36
4.1.7 Jadwal Pelayanan dan Alur Pelayanan JEMPUTER .....	37
4.1.8 Produk Layanan JEMPUTER .....	37
4.1.9 Pengguna Layanan JEMPUTER .....	38
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	39
4.2.1 Tahapan Pelaksanaan Layanan JEMPUTER di UPPD SAMSAT Banjarmasin II .....	39
4.2.2 Faktor penghambat Efektivitas layanan JEMPUTER pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II .....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
5.1. Efektivitas Layanan JEMPUTER (Jemput Anter) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II.....	63

5.1.1 Pencapaian Tujuan .....	64
5.1.2 Integrasi.....	65
5.1.3 Adaptasi .....	65
5.1.4 Waktu .....	66
5.1.5 Kecermatan .....	66
5.1.6 Gaya Pemberian Layanan .....	67
5.2 Faktor penghambat Efektivitas layanan JEMPUTER pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah SAMSAT Banjarmasin II.....	68
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
6.1 Kesimpulan .....	70
6.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 2018- 2022 .....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna layanan UPPD SAMSAT Banjarmasin II 2023.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	25
Tabel 4. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin Maret 2023.....	31
Tabel 4. 2 Daftar Petugas Layanan JEMPUTER .....	36
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Layanan JEMPUTER .....	36
Tabel 4. 4 Jadwal Layanan JEMPUTER.....	37
Tabel 4. 5 Pengguna Layanan JEMPUTER Maret-Agustus 2023.....	38
Tabel 4. 6 Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	62
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	30
Gambar 4. 2 Kantor UPPD SAMSAT Banjarmasin II .....	32
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4. 4 Pelayanan JEMPUTER .....	44
Gambar 4. 5 Whatsapp Business Layanan JEMPUTER.....	50
Gambar 4. 6 Sepeda Motor Layanan JEMPUTER .....	50
Gambar 4. 7 Sosialisasi JEMPUTER pada kertas STNK .....	54
Gambar 4. 8 Sosialisasi JEMPUTER melalui Website Banjarmasin Post.....	55
Gambar 4. 9 Sosialisasi JEMPUTER melalui Layanan SAMSAT Keliling.....	55
Gambar 4. 10 Sosialisasi JEMPUTER melalui Instagram UPPD SAMSAT Banjarmasin II .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	75
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara .....	80