

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**“ EFEKTIVITAS E-SAMSAT PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN  
DAERAH (UPPD) SAMSAT II KOTA BANJARMASIN”**



**Diajukan sebagai persyaratan menyelesaikan  
Pendidikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Lambung Mangkurat**

**Oleh:**

**MUHAMMAD NAUFAL WIJAYA  
NIM: 2200312310033**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
DI SETUJUI DAN DI TERIMA  
UNTUK DI AJUKAN PADA UJIAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

---

Judul : Efektivitas e samsat pada unit pelayanan pendapatan Daerah (UPPD) Samsat II Kota Banjarmasin  
Nama : Muhammad Naufal Wijaya  
NIM : 2200312320033  
Program Studi : Perpajakan

Banjarmasin, 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Koordinator Program Studi DIII Perpajakan



Dra. Hj. Isnawati, MM,Ak, CA  
NIP. 19640611 199203 2 002

Dr. Rini Rahmawati, SE, MM  
NIP. 197602122002122001

LEMBAR PENGESAHAN  
TELAH DIAJUKAN PADA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR

---

Judul : Efektivitas e samsat pada unit pelayanan  
pendapatan Daerah (UPPD) Samsat II Kota  
Banjarmasin  
Nama : Muhammad Naufal Wijaya  
NIM : 2200312320033  
Program Studi : Perpajakan

TIM PENGUJI :

NO	NAMA	TANDA TANGAN
1	<u>Dra. Hj. Isnawati, MM, Ak, CA</u> NIP. 19640611 199203 2 002	1. 
2	<u>Dr. Rini Rahmawati, SE, MM</u> NIP. 197602122002122001	2. 



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem e-Samsat dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Samsat II Kota Banjarmasin. Sistem e-Samsat merupakan inovasi layanan digital dalam pembayaran pajak yang bertujuan mempermudah wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun transaksi melalui e-Samsat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun kontribusi terhadap pencapaian target penerimaan PKB belum signifikan, yakni hanya sekitar 4% dari total target pada tahun 2023 dan 2024. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas sistem ini antara lain adalah rendahnya literasi digital masyarakat, kendala teknis dalam penggunaan sistem, keterbatasan akses internet, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi. Penelitian ini berkontribusi dalam menyoroti pentingnya penguatan infrastruktur digital, edukasi publik, dan reformasi pelayanan digital untuk mendukung peningkatan PAD melalui PKB. Penelitian ini juga menjadi referensi praktis bagi pemerintah daerah dalam optimalisasi kebijakan perpajakan berbasis teknologi. Kata kunci: e-Samsat, efektivitas, pajak kendaraan bermotor, pelayanan digital, penerimaan pajak daerah

## **ABSTRACT**

This study aims to evaluate the effectiveness of the e-Samsat system in increasing the revenue from Motor Vehicle Tax (PKB) at UPPD Samsat II Banjarmasin City. The e-

Samsat is a digital service innovation designed to facilitate tax payments and improve taxpayer compliance. The research employed a qualitative descriptive approach, using data collection techniques such as interviews, observation, and documentation. The findings reveal that while transactions via e-Samsat have increased annually, their contribution to achieving Motor Vehicle Tax targets remains limited, only around 4% of the total target in 2023 and 2024. Factors affecting system effectiveness include low digital literacy among the public, technical system issues, limited internet access, and suboptimal inter-agency coordination. This study contributes to the growing literature on digital public services and highlights the need for strengthening digital infrastructure, public education, and digital service reform to support local tax revenue growth. It also provides practical insights for regional governments to optimize technology-based tax policies. Keywords: e-Samsat, effectiveness, motor vehicle tax, digital services, local tax revenue

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas anugerah dan Rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan penelitian yang telah ditempuh. Laporan ini disusun sebagai prasyarat pengajuan tugas akhir program studi perpajakan, fakultas ekonomi dan bisnis, Universitas Lambung Mangkurat. Pelaksanaan penelitian yang dilakukan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat II KOTA BANJARMASIN

Dalam proses penyusunan laporan penelitian, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr Ahmad Alim Bachri, SE, M. Si Selaku Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr Ahmad Yunani, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
1. Ibu Dr. Rini Rahmawati, SE, MM. Selaku Koordinator Program Studi DIII Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, Sekaligus sebagai dosen penguji
3. Bapak H. Alfian Misran, SE, M,Si, AK, CA, CPS (AUS). Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dra. Hj. Isnawati, MM, AK, CA Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang Telah Membantu Berjalanannya Penelitian Tersebut
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik dan memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis
6. Bapak M. Mirza Lutffillah, SE. M.M Selaku Kepala Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
7. Kepada Kedua Orangtua Peneliti yang telah memberikan semangat dan

Do'a kepada Peneliti

8. Kepada Seluruh Keluarga Besar yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dikarenakan keterbatasan ilmu yang peneliti miliki untuk membuat tugas akhir ini jauh dari sempurna. Untuk itu dengan tidak mengurangi rasa hormat, dengan segala kerendahan hati, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun, dan bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Selanjutnya peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya bagi peneliti pribadi dapat dijadikan sebagai penambahan wawasan ilmu pengetahuan dan dapat dikembangkan untuk memperlancar dalam melaksanakan tugas.

Banjarmasin, 15 Juli 2025

Peneliti

Muhammad Naufal Wijaya

Nim. 2200312320033

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	
Halaman Pengesahan	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.5.2 Lokasi Penelitian .....	8
1.5.3 Jenis Data .....	8
1.5.4 Sumber Data .....	9
1.5.5. Teknik Pengumpulan Data .....	9
1.5.6. Teknik Analisa Data .....	10

<b>BAB II</b> .....	12
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	12
2.1 Pengertian E-Samsat.....	12
2.2 Pengertian Pajak.....	14
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	18
2.4 Pendapatan Asli Daerah .....	19
2.5 Pengertian Efektivitas.....	21
<b>Tabel 2.1</b> .....	22
<b>Interpretasi Nilai Efektivitas</b> .....	22
<b>BAB III</b> .....	23
<b>GAMBARAN UMUM</b> .....	23
3.1 Sejarah Samsat Banjarmasin II.....	23
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	25
3.3 Visi dan Misi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin.....	27
<b>BAB 4</b> .....	29
<b>HASIL PEMBAHASAN</b> .....	29
4.1 Hasil Analisis Data.....	29
4.1.1 Perhitungan Efektivitas .....	29
4.2 Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak .....	30
4.3 Upaya Peningkatan Efektivitas E-Samsat .....	31
4.4 Kendala yang Dihadapi Layanan E-Samsat .....	32
<b>BAB 5</b> .....	34
<b>PENUTUPAN</b> .....	34
5.1 Kesimpulan.....	34

5.2. Saran-saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>

## **DAFTAR TABEL**

Data penerimaan e samsat UPPD Banjarmasin .....	6
Interprestasi nilai efektivitas .....	22
Target dan realisasi penerimaan pajak melalui e samsat .....	30
Interprestasi nilai efektivitas .....	31

## **DAFTAR GAMBAR**

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah .....	24
Stuktur organisasi .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Surat permohonan izin penelitian.....	42
Surat balasan izin penelitian.....	43
Target dan realisasi.....	44
Dokumentasi	