

SKRIPSI
Implementasi Pelayanan Pajak Makanan dan Minuman Melalui
Aplikasi SI-BIJAK di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan
dan Aset Daerah Kota Banjarmasin

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



Muhammad Zikri Adha

NIM. 2210411310001

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Implementasi Pelayanan Pajak Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi SI-BIJAK di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin

- A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Zikri Adha** NIM : 2210411310001
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 25 Mei 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Enly Hadivanor, S.SIP., M.Si
NIP. 197507062005011001

()

b. Sekretaris

Widyakanti, S.Sos, M.A.P
NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

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

()

Banjarmasin, 25 Mei 2026

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi. Publik


Dekan FISIP ULM
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP. 197104201999031001


Hj. Aulia, S.Sos, M.A.P
NIP. 197912262003122001

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zikri Adha
Tempat/ Tanggal Lahir : Sampit, 26 Januari 2004
NIM : 2210411310001
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Simpang Cemara Raya No. 55 RT. 40

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat 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 di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Mei 2026



Muhammad Zikri Adha
NIM. 2210411310001

BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Senin tanggal Dua Puluh Lima bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1393/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 20 Mei 2026 untuk menguji skripsi :

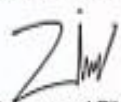
Nama : Muhammad Zikri Adha
NIM : 2210411310001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Si-Bijak Oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 13.00 Wita s/d selesai
Nilai : 85 / 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 : 25 Mei 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Muhammad Zikri Adha

1. Ketua : Enly Hadiyanor, S.Sos., M.Si

()

2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos., M.AP

()

3. Anggota : Avela Dewi, S.Sos, M.Si

()

Mengetahui/membenarkan :

a.n/ Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 07300161999032002

ABSTRAK

Muhammad Zikri Adha, 2210411310001. Implementasi Pelayanan Pajak Makanan dan Minuman Melalui Aplikasi SI-BIJAK Oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Asli Daerah Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital, salah satunya dalam pelayanan perpajakan daerah. BPKPAD Kota Banjarmasin menerapkan aplikasi SI-BIJAK sebagai sistem digital untuk mempermudah proses pendataan, pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga monitoring pajak daerah. Penerapan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akurasi data, serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik triangulasi untuk memperoleh data yang valid dan mendalam. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Penagihan dan Pengawasan Pajak Daerah, staf operator/admin aplikasi SI-BIJAK, serta 5 wajib pajak pengguna aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SI-BIJAK telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan pajak daerah, khususnya dalam mempermudah proses administrasi perpajakan, mempercepat pelayanan, meningkatkan efektivitas pengawasan, serta membantu penyusunan laporan realisasi pajak secara lebih akurat dan *real time*. Selain itu, aplikasi SI-BIJAK juga membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sistem pelayanan yang lebih praktis dan transparan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman sebagian wajib pajak terhadap penggunaan teknologi digital, gangguan teknis sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia dan jaringan internet.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan agar BPKPAD Kota Banjarmasin meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada wajib pajak, melakukan pengembangan sistem aplikasi secara berkala, memperkuat infrastruktur teknologi informasi, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia agar penerapan aplikasi SI-BIJAK dapat berjalan lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Pajak Daerah, Digitalisasi, SI BIJAK.

ABSTRACT

Muhammad Zikri Adha, 2210411310001. Implementation of Food and Beverage Tax Services Through the SI-BIJAK Application by the Regional Financial, Revenue, and Asset Management Agency (BPKPAD) of Banjarmasin City. Under the guidance of Enly Hadiyanor.

The development of information technology has encouraged local governments to innovate digital-based public services, one of which is in local tax services. BPKPAD Banjarmasin City implemented the SI-BIJAK application as a digital system to streamline the processes of data collection, registration, reporting, payment, and monitoring of local taxes. The application aims to enhance transparency, data accuracy, and taxpayer compliance in fulfilling their obligations.

This study employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation, utilizing triangulation to ensure valid and in-depth data. The research informants consisted of the Head of the Local Tax Collection and Supervision Division, SI-BIJAK administrative staff/operators, and 5 taxpayers who use the application.

The results of the study indicate that the implementation of the SI-BIJAK application has been running fairly well and has had a positive impact on local tax services, particularly by simplifying tax administration processes, accelerating service delivery, improving supervisory effectiveness, and facilitating the preparation of accurate and real-time tax realization reports. Furthermore, the SI-BIJAK application has helped increase taxpayer compliance through a more practical and transparent service system. However, several obstacles remain in its implementation, such as a lack of understanding among some taxpayers regarding the use of digital technology, technical system glitches, and limitations in human resources and internet connectivity.

Based on these findings, it is recommended that BPKPAD Banjarmasin City increase socialization and assistance for taxpayers, conduct regular system application updates, strengthen information technology infrastructure, and enhance human resource capacity to ensure the SI-BIJAK application operates more optimally, effectively, and sustainably.

Keywords: Implementation, Public Service, Local Tax, Digitalization, SI-BIJAK.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “Implementasi Pelayanan Pajak Melalui Aplikasi Si-Bijak Oleh Badan Pengelolaan Pendapatan dan Aset Daerah Kota Banjarmasin”. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

dan selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan ilmu, saran, dan masukan dalam skripsi ;

5. Bapak Enly Hadiyanor S.IP , M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan proposal skripsi ini;
6. Ibu Widyakanti, S.Sos. M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan ilmu, saran, dan masukan dalam skripsi;
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
8. Panutanku papah dan mama terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan peneliti, beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan namun beliau selalu berusaha memberikan pendidikan yang layak untuk peneliti. Teruntuk adik (Zaky) peneliti yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu, semoga kelak engkau dapat merasakan pendidikan yang lebih tinggi dari peneliti.
9. Terima kasih kepada Alda Maharani telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan peneliti, Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, dukungan dan support dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai
10. Terima kasih kepada sahabat perjuangan peneliti Rido, Indra, Zaki, Aldani, Farrel, Adam, Rafiq, Fattah, Shopan, Afin, Rama, Robit, Ilmi, Rizky, Reihan, Jessen dan Fahkrus yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti

dan bantuan dalam segala hal selama perkuliahan sampai dengan menyelesaikan skripsi ini.

11. Terakhir. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Muhammad Zikri Adha, yang telah berusaha melewati setiap tantangan dalam proses penyusunan skripsi ini dengan penuh ketangguhan dan keikhlasan. Meski dihadapkan pada berbagai keterbatasan dan tekanan, saya memilih untuk tidak berhenti, karena saya percaya bahwa proses ini adalah bagian penting dari pembentukan karakter dan kedewasaan diri. Sebagaimana pesan bijak dari BJ. Habibie *“Hiduplah seperti kamu akan mati besok. Belajarlah seperti kamu akan hidup selamanya”* Kutipan ini menjadi pengingat bahwa perjuangan dalam menuntut ilmu tidak hanya tentang mencapai hasil, tetapi tentang mencintai proses dan menghargai setiap pembelajaran yang datang seiring waktu.

Rasa hormat dan terima kasih peneliti ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada peneliti Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 25 Mei 2026
Penulis,

Muhammad Zikri Adha

2210411310001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
BERITA ACARA.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Teoritis	15
2.2.1 Konsep Kebijakan Publik.....	15
2.2.2 Konsep Implementasi Kebijakan	19
2.2.3 Model – Model Implementasi Kebijakan.....	21
2.2.4 Faktor Penghambat Dalam Implementasi Kebijakan.....	26
2.3 Konsep Pajak.....	27
2.3.1 Pengertian Pajak.....	27
2.3.2 Pengertian Pajak Daerah	28
2.3.3 Jenis-Jenis Pajak	29

2.4	Pendapatan Asli Daerah (PAD)	32
2.5	Aplikasi Si Bijak	33
2.5.1	Petunjuk Pembayaran Pajak Aplikasi SI BIJAK.....	36
2.6	Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Pendekatan Penelitian	39
3.2	Tipe Penelitian.....	40
3.3	Lokasi Penelitian.....	41
3.4	Sumber Data dan Instrumen Penelitian	41
3.4.1	Sumber Data Primer.....	42
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	42
3.4.3	Instrumen	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Observasi.....	43
3.5.2	Wawancara	44
3.5.3	Dokumentasi	45
3.6	Pengolahan Data.....	45
3.6.1	Pengumpulan Data	46
3.6.2	Reduksi Data	47
3.6.3	Penyajian Data	48
3.6.4	Penarik Kesimpulan	48
BAB IV HASIL PENELITIAN		50
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	50
4.2	Gambaran Umum BPKPAD Kota Banjarmasin.....	50
4.2.1	Visi Misi BPKPAD Kota Banjarmasin.....	51

4.2.2	Tugas dan Fungsi	51
4.2.3	Struktur BPKPAD Kota Banjarmasin	53
4.3	Uraian Temuan Penelitian	56
4.3.1	Implementasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Si-Bijak..	56
4.3.2	Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Si-Bijak.....	91
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		101
5.1	Analisis Hasil Temuan Penelitian	101
5.1.1	Implementasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Si-Bijak	101
5.1.2	Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Si-Bijak.....	113
BAB VI PENUTUP		116
6.1	Kesimpulan	116
6.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		122