

**PELAKSANAAN E-SAMSAT DALAM MENGURUS PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Pada Samolnas Berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang
Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan
Bermotor)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana

Disusun oleh

HENDRIKUS SABANDRI FLORADO

17031000081



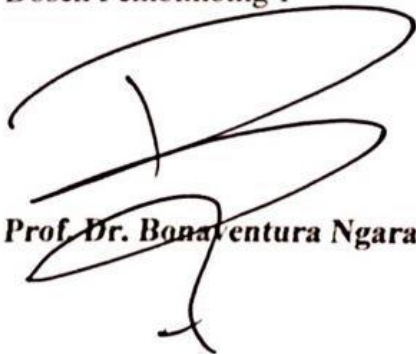
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

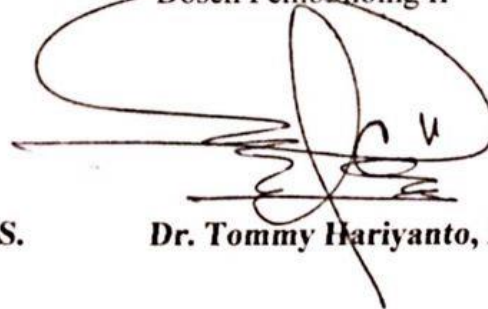
1. Judul : **PELAKSANAAN E-SAMSAT DALAM MENGURUS PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**
(Studi Pada Samolnas Berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor)
2. Disusun Oleh : HENDRIKUS SABANDRI FLORADO
3. NIM : 17031000081
4. Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
5. Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
6. Universitas : MERDEKA MALANG

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S.

Dosen Pembimbing II



Dr. Tommy Hariyanto, M.S.

Menyetujui,

D e k a n



Dr. Sukardi, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh **HENDRIKUS SABANDRI FLORADO** ini telah Di Presentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu

Tanggal : 4 Agustus 2021

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua

Sekretaris

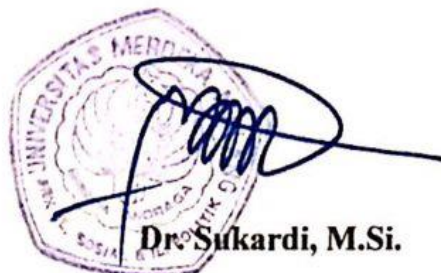
Anggota



Dr. Budhy Prianto, M.S. Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si. Drs. H. Titot Edy Suroso, M.S.

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. Sukardi, M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendrikus Sabandri Florado

NPM : 17031000081

Program Studi : Administrasi Publik

Falkutas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benar nya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah di ajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademis Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu di sebutkan sumber referensi nya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini di gugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang di peroleh, bahkan bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 Tentang SisDiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 juli 2016.

Malang, 4 Agustus 2021


Yang menyatakan
Hendrikus Sabandri Florado

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Follow your passion. It will lead you to your purpose.”

(Ikuti passionmu, itu akan menuntunmu ke tujuanmu)

-Oprah Winfrey-

"Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab TUHAN, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau; Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau."

-Ulangan 31:6-

“Kita harus melewati batasan-batasan normal, dan kita harus menjadi aneh.”

-Patrick Star-

“Aku bukan yang sempurna tapi aku akan mencoba menjadi yang lebih baik”

-Hendrikus Sabandri Florado-

Kupersembahkan Kepada:

(Alm) Ayah, Ibu, Nenek, Kaka tercinta

Almamater

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata – mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan yang tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Tommy Hariyanto, M.S. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang atas ilmu dan bimbingan yang diberikan selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosiasl dan Ilmu Politik.
7. Bapak Rachmat Ma'ruf A. P,SP selaku Kepala Sub Bidang Pkb Dan Bbnkb Provinsi Kalimantan Tengah yang telah memberikan izin penelitian dalam penyelesaian skripsi.

8. Ibu Maya Mustika, SP selaku Kepala UPT-PPD Kota Palangka Raya yang telah memberikan izin penelitian dalam penyelesaian skripsi.
9. Bapak Iptu Dindin Mahmudin, SIP selaku Pamin I Si Stnk Sub Ditregident Ditlantas Polda Kalimantan Tengah yang telah membantu selama proses penelitian skripsi.
10. Terima kasih untuk kedua orang tua, (alm) Bapak Andrea Saban, dan Ibu Irmina Diaz, dan juga Nenek Martinah yang selalu menelpon cucunya ini selama menempuh perkuliahan terima kasih selalu mendoakan dan semoga anak dan cucu ini menjadi orang yang sukses dan selalu diberkati. Dan juga bagi kedua kaka saya Willi dan Delima yang selalu memberikan semangat dan uang tambahan kepada saya sekaligus orang yang membayar kos dari awal masuk kuliah hingga semester terakhir terima kasih atas dukungan kalian semua Tuhan Yesus Memberkati.
11. Teman – teman seangkatan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Administrasi Publik Tahun 2017.
12. Kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Pelajar Palangka Raya yang ada dimalang, kiranya organisasi ini bisa menjadi wadah untuk mahasiswa Palangka Raya untuk bisa berproses dan mengembangkan diri di kota malang.
13. Kepada keluarga besar UKM bola basket Universitas Merdeka Malang, terima kasih sudah mau mengijinkan saya berproses didalam ukm tersebut, terima kasih juga untuk coach Nuria, Elbaar, Jeki, Rendy, Ondey, Esa, Koko, Fendi, Dayang, Nael, idam, Reza, Larry, Bang Ricard, Ummah, Sharon, Aena, Momon, Mita dan teman-teman lainnya terimakasih banyak.

14. Kepada teman dan sahabat yang selalu mensupport dalam penyusunan skripsi, bang eki, sangaji, raja, ondey, konoy, juatno, bofa, bang kokot, bang bob, bang tole, bang deny, ayat, otong, bennet, nono, ugel, enel, jeremy, poi, jessica, cindy, dirga, tio, marcel dan teman-teman lainnya terimakasih banyak.

15. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan ataupun kelemahan, oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran yang berguna untuk penulis sebagai pembelajaran penulis kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi generasi selanjutnya yang membaca. Penulis juga meminta maaf apabila ada kesalahan pada skripsi ini.

Malang, 4 Agustus 2021

Penulis,

(Hendrikus Sabandri Florado)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pelaksanaan E-Samsat Dalam Mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samolnas Berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor)” tanpa halangan yang berarti. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun baik tanpa bantuan pengarah dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
3. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran terbaik dalam penyelesaian skripsi.
5. Dr. Tommy Hariyanto, M.S. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, 4 Agustus 2021

Penulis,

(Hendrikus Sabandri Florado)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
2.1 Implementasi Kebijakan Publik	6
2.1.1 Teori Implementasi	7
2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.3 Pajak.....	16
2.3.1 Jenis-Jenis Pajak	16
2.3.2 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	18
2.4 Samsat	18
2.4.1 <i>E-SAMSAT</i>	19
2.4.2 Samsat Online Nasional (SAMOLNAS)	20
2.5 <i>Internet</i>	20
2.6 Aplikasi	21
2.7 Pendapatan Asli Daerah (PAD)	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Sumber Informasi	25
3.4 Jenis Data	26
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Wawancara.....	28
3.5.2 Observasi.....	29
3.5.3 Dokumentasi	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30

3.6.1 Reduksi Data	31
3.6.2 Penyajian Data	31
3.6.3 Penarikan Kesimpulan	32
3.7 Lokasi Penelitian	32
3.8 Jadwal Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Kalimantan Tengah.....	35
4.1.2 Gambaran Umum Kota Palangka Raya.....	41
4.1.3 Gambaran Umum Badan Pendapatan Kalteng	44
4.1.4 Gambaran Umum Samsat Kota Palangka Raya	75
4.2 Penyajian Data.....	90
4.3 Pembahasan	103
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3 . 1 Tabel Informan.....	26
Tabel 3 . 2 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4 . 3 Perbandingan pembayaran melalui Kantor SAMSAT induk dan SAMOLNAS sampai dengan Semester I (30 juni 2020)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 . 1 Logo Kalimantan Tengah.....	35
Gambar 4 . 2 Logo Palangka Raya.....	41
Gambar 4 . 3 Struktur Organisasi Bapenda.....	48
Gambar 4 . 4 Struktur Organisasi Kantor Samsat	79
Gambar 4 . 5 Hasil Wawancara.....	92
Gambar 4 . 6 Hasil Wawancara.....	93
Gambar 4 . 7 Hasil Wawancara.....	94
Gambar 4 . 8 Hasil Wawancara.....	95
Gambar 4 . 9 Hasil Wawancara.....	96
Gambar 4 . 10 Aplikasi Samolnas.....	96
Gambar 4 . 11 Sistem Samolna	97
Gambar 4 . 12 Pengiriman E-TBKP dan E-pengesahan STNK.....	99
Gambar 4 . 13 Transaksi Berhasil	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian.....	110
Lampiran 2: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi.....	113
Lampiran 3: Surat Izin Penelitian di Bapenda dan Samsat.....	114
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian dari Bapenda	115

ABSTRAK

Hendrikus Sabandri Florado, NIM: 17031000081, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S. dan dosen pembimbing II : Dr. Tommy Hariyanto, M.S. ” Pelaksanaan *E-Samsat* Dalam Mengurus Pajak Kendaraan (Studi Pada Samolnas Berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor).”

Provinsi Kalimantan Tengah menjadi pelaksana program “SAMOLNAS” yang diharap minat serta kesadaran masyarakat kalimantan tengah dalam membayar pajak. Akan tetapi dari program ini tidak menutup kemungkinan akan terjadi kendala seperti segmentasi pengguna internet belum tentu bisa digunakan oleh semua kalangan, oleh karna itu program ini di khawatirkan hanya bisa di gunakan oleh kalangan tertentu, padahal program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan harapan masyarakat mau membayar pajak kendaraan bermotor guna semakin meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD).

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana penggunaan *E-SAMSAT* di masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan di kota Palangka Raya dan permasalahan apa yang di hadapi dalam pelaksanaan *E-SAMSAT* di kota Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dan UPT-PPD/Samsat Kota Palangka Raya.

Hasil Penelitian ini menunjukkan Pelaksanaan *E-SAMSAT* dalam mengurus pajak kendaraan di Kota Palangka Raya dapat di katakan kurang memenuhi target dari pelaksanaanya yang mana masih ada kekurang di sistem, dari segi program sebenarnya sudah bagus karena program samolnas ini di harapkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan taat bayar pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan, faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan *E-SAMSAT* di kota Palangka Raya. Faktor pendukungnya adalah pelayanan tidak memakan waktu terlalu lama dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selanjutnya faktor penghambatnya adalah sistem samolnas yang belum sepenuhnya sempurna karenan masih ada kendala dalam notis pembayarannya sehingga data pembayarannya tidak masuk di Badan Pendapatan daerah.

Kata Kunci : Pelayanan, Pajak, *E-samsat*

ABSTRACT

Hendrikus Sabandri Florado, NIM: 17031000081, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Advisor I : Prof. Dr. Bonaventura Ngarawula, M.S. and Advisor II : Dr. Tommy Hariyanto, M.S. "The Implementation of E-Samsat in Managing Vehicle Taxes (Study on Samolnas Based on Presidential Regulation No. 5 of 2015 concerning the Implementation of One-Stop Motorized Vehicle Administration System)."

Central Kalimantan Province is the implementer of the "SAMOLNAS" program which is expected to be of interest and awareness of the people of Central Kalimantan in paying taxes. However, this program does not rule out the possibility that there will be obstacles, such as segmentation of internet users, which may not necessarily be used by all people, therefore this program is worried that it can only be used by certain groups, even though this program aims to make it easier for people to pay motor vehicle taxes. with the hope that people will pay motor vehicle taxes in order to further increase local revenue (PAD).

The purpose of this study is to find out and explain how the use of E-SAMSAT in the community in managing vehicle taxes in the city of Palangka Raya and what problems are faced in the implementation of E-SAMSAT in the city of Palangka Raya. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. This research is located in the Regional Revenue Agency of Central Kalimantan Province and UPT-PPD/Samsat Palangka Raya City.

The results of this study show that the implementation of E-SAMSAT in managing vehicle taxes in Palangka Raya City can be said to have not met the target of its implementation, which is still lacking in the system, in terms of the program it is actually good because the Samolnas program is expected and increases public awareness that they will obey pay the motor vehicle tax. Meanwhile, the supporting and inhibiting factors for the implementation of E-SAMSAT in the city of Palangka Raya. The supporting factor is that the service does not take too long to process the payment of motor vehicle tax. Furthermore, the inhibiting factor is the Samolnas system which is not yet fully perfect because there are still obstacles in the payment notification so that the payment data is not entered in the Regional Revenue Agency.

Keywords: Service, Tax, E-samsat