

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Sonti Octaviani Manullang
171010035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Sonti Octaviani Manullang
171010035**

**PROGRAM STUDI ADMINISRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama: : Sonti Octaviani Manullang
NPM : 171010035
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

Efektivitas *E*-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, disalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 juli 2022



Sonti Octaviani Manullang



Universitas Putera Batam

**EFEKTIVITAS E-SAMSAT TERHADAP
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh

Sonti Octaviani Manullang

171010053

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Agustus 2022



Timbul Dompok, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor Pasal 22 Huruf (1) Ayat (1). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas E-Samsat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam dan faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat. Data memperlihatkan adanya masalah seperti meningkatnya jumlah kendaraan bermotor akan tetapi jumlah penerimaan pajak menurun, kurangnya kesadaran membayar pajak, dan minimnya antusias masyarakat menggunakan transaksi E-Samsat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yakni Informan berasal dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri dan masyarakat yaitu wajib pajak pengguna E-Samsat. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa efektivitas E-Samsat dapat dikatakan cukup efektif akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki yakni sampai pada tahap proses pengesahan STNK. Hal ini dapat ditemukan pada teori indikator Steers dalam Sutrisno, seperti produksi, efisiensi, kepuasan, dan faktor yang mempengaruhi seperti karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik karyawan, serta kebijakan dan praktik manajemen.

Kata kunci: Efektifitas, E-Samsat, Pajak kendaraan bermotor.

ABSTRACT

Presidential Regulation Number 5 of 2015 concerning the Implementation of the One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) for Motorized Vehicles Article 22 Letter (1) Paragraph (1). The purpose of this study was to determine how the effectiveness of E-Samsat on motor vehicle tax payments in Batam City and the factors that affect the effectiveness of E-Samsat. The data shows that there are problems such as the increasing number of motorized vehicles but the decreasing amount of tax revenue, lack of awareness of paying taxes, and the lack of public enthusiasm for using E-Samsat transactions. This research method uses qualitative research with a descriptive approach using interview, documentation and observation data collection techniques. The data sources of this study consist of primary data and secondary data, namely the informants from the Riau Islands Province Regional Revenue Agency and the public, namely taxpayers who use E-Samsat. The results obtained from this study that the effectiveness of E-Samsat can be said to be quite effective but there are still things that need to be improved, namely until the stage of the STNK ratification process. This can be found in Steers' theory of indicators in Sutrisno, such as production, efficiency, satisfaction, and influencing factors such as organizational characteristics, environmental characteristics, employee characteristics, and management policies and practices.

Keywords: Effectiveness, E-Samsat, Motor vehicle tax.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang masih setia menyertai dan memberi Rahmat dan Karunia-nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala bentuk kritik dan saran. Dengan segala kekurangan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat serta dorongan kata semangat dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Bapak Dr. Karol Teovani, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi saya pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen khususnya pada Program Studi Administrasi Negara yang sudah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan;

6. Orang tua (Bapak), Kakak Sondang Ester, Maryani Silitonga, Adik-adik, serta seluruh Keluarga Besar yang telah mendoakan dan mendukung saya hingga saat ini;
7. Partner saya Josafat Silitonga yang selalu mendoakan, dukungan dan semangat kepada penulis;
8. Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri wilayah Kota Batam yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian;
9. Teman-teman selama perkuliahan Ellys Jayanti, Junita Manurung, Modesta, Riri siregar yang mewarnai dan menambah semangat di masa perkuliahan saya;
10. Kakak dan Abang senior Indah Yusnawati, dan Khairul Umam yang telah memberikan semangat dan selalu berbagi pengalaman skripsi kepada penulis;
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, untuk setiap doa dan dukungan, semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan kasih-Nya kepada kita semua.

Batam, 27 Juli 2022



Sonti Octaviani Manullang



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Efektivitas	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas	12
2.1.2 Efektivitas Organisasi	15
2.1.3 Model-Model Efektivitas Organisasi	16
2.1.4 Indikator Efektivitas.....	18
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	19
2.2 Pelayanan Publik.....	21
2.3 Samsat.....	23
2.4 Samsat Online (E-Samsat)	24
2.5 Pajak.....	25
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28

2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Metode Analisis Data.....	37
3.6 Keabsahan Data.....	38
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri	41
4.2. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepri	42
4.3. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah	43
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah.....	43
4.5. Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	46
4.6. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	54
4.7. Pembahasan.....	62
4.7.1 Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	62
4.7.2. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas E-Samsat Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.2. Simpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2 Standar Pelayanan.....	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah kendaraan di kota batam	4
Tabel 1.2 Jumlah Penerimaan pajak kendaraan bermotor	6
Tabel 1.3 Jumlah transaksi wajib pajak.....	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian.	36
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	40