

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

**ROSA AIDA AFIFAH
NPM.20041010219**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN

BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR

Disusun Oleh:



Rosa Aida Afifah
20041010219

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Pembimbing



TUKIMAN, S.Sos.M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN


**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Disusun oleh:

Rosa Aida Afifah
20041010219

Skripsi telah diterima pada jurnal Nasional Terakreditasi Sinta 4, Jurnal Public Policy: Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis Volume 5 Nomor 1 Periode publikasi Maret Tahun 2024 dan telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 8, Mei 2024

Dosen Pembimbing


Tukiman, S.Sos.M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 1966601031989032001

2. Sekretaris


Singgih Manggalou, S.IP.M.IP
NPT. 21119920401314

3. Anggota


Tukiman, S.Sos.M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Disusun Oleh :

Rosa Aida Afifah
NPM. 20041010219


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 8, Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1


Dr. Diana Hertati M.Si
NIP.1966601031989032001

Dosen Penguji 2


Singgih Manegalou S.IP.M.IP
NPT. 21119920401314

Dosen Penguji 3


Tukiman, S.Sos.M.Si
NIP. 196103231989031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROSA AIDA AFIFAH

NPM : 20041010219

Program Studi / Fakultas : ADMINISTRASI PUBLIK / FISIP

Judul Skripsi :

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 8 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan



Rosa Aida Afifah
NPM.20041010219

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR

Rosa Aida Afifah
NPM. 20041010219

Program E-SAMSAT bertujuan untuk memudahkan masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus mengunjungi kantor SAMSAT. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi program E-SAMSAT di Surabaya Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan teori keberhasilan program dari David C. Korten yang memiliki tiga elemen yaitu program, organisasi pelaksana, kelompok sasaran. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program E-SAMSAT di Surabaya Timur yang telah terimplementasi dengan baik karena program tersebut tujuannya untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak kepada masyarakat. Organisasi pelaksana yaitu Kantor SAMSAT Surabaya Timur telah diimplementasikan pelatihan kepada staff atau karyawannya dan diterima secara positif oleh staff atau karyawannya. Kelompok sasaran, implementasi program E-SAMSAT di Surabaya Timur dapat memecahkan masalah yang ada di masyarakat yaitu memudahkan masyarakat, karena saat program E-SAMSAT belum diterbitkan, masyarakat banyak yang terbebani dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor terutama dari segi waktu dan biaya operasional.

Kata Kunci: Implementasi, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, E-SAMSAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan berkah-Nya, serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menunjukkan jalan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program E-SAMSAT Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Kantor Samsat Surabaya Timur”**. Penelitian ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Tukiman, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing dengan segala perhatian, arahan, bimbingan dan dapat meluangkan waktunya. Serta pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah

memberikan banyak ilmu dan pengetahuan secara teoritis maupun praktis selama studi perkuliahan;

5. Cinta pertama dan panutanku Ayahanda H. Imam Ghozali dan pintu surgaku, Ibunda Hj. Hamidah, beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tapi motivasi dan do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana;
6. Untuk Irwan Radiansyah putra. Terima kasih atas dukungan, motivasi, do'a serta cinta yang telah kamu berikan kepada penulis, serta terima kasih telah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mau meluangkan waktunya disetiap hari penting saya.

Kesempurnaan hanya miliki Allah SWT, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan, maka segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 8 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.4.2 Manfaat Praktis	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Kebijakan Publik.....	27
2.2.2 Implementasi.....	29
2.2.3 E-SAMSAT	35
2.2.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	38
2.3 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45

3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Lokasi Penelitian.....	45
3.3 Fokus Penelitian.....	46
3.4 Sumber Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	53
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Singkat SAMSAT Manyar	55
4.1.2 Lokasi Kantor Samsat Manyar	56
4.1.3 Visi, Misi, Motto, dan Janji	57
4.1.4 Strategi Pengembangan	58
4.1.5 Struktur Organisasi (SAMSAT) Manyar.....	59
4.1.6 Dasar Hukum Pembentukan dan Pelaksanaan.....	63
4.1.7 Gambaran Umum Sumber Daya Manusia SAMSAT Surabaya Timur	65
4.1.8 Penghargaan.....	66
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Program	68
4.2.2 Organisasi Pelaksana	75
4.2.3 Kelompok Sasaran.....	79
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Program	85
4.3.2 Organisasi Pelaksana	90
4.3.3 Kelompok Sasaran	93
BAB V.....	98
PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100

LAMPIRAN 105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Implementasi Van Meter dan Van Horn	31
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Miles & Huberman	53
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Vertikal Samsat Manyar Surabaya Timur	60
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Horizontal SAMSAT Manyar	62
Gambar 4. 3 Banner Sosialisasi penggunaan E-SAMSAT	74
Gambar 4. 4 Sosialisasi Penggunaan E-SAMSAT di Kantor Samsat Surabaya Timur.....	75
Gambar 4. 5 Pembayaran Pajak E-SAMSAT melalui aplikasi Link Aja	79
Gambar 4. 6 Pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan E-SAMSAT	82
Gambar 4. 7 Bukti Pelunasan Pembayaran Pajak Melalui E-SAMSAT	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur	4
Tabel 1. 3 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2022	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4. 2 Data Sumber Daya Manusia Samsat Surabaya Timur	65
Tabel 4. 3 Pendapatan Pajak Melalui E-SAMSAT Surabaya Timur.....	73
Tabel 4. 4 Jumlah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Drive Thru.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara “Implementasi Program E-Samsat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Di Kantor Samsat Surabaya Timur”	105
Lampiran 1. 2 Pedoman Observasi	109
Lampiran 1. 3 Pedoman Dokumentasi	110
Lampiran 1. 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	110
Lampiran 1. 5 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	111
Lampiran 1. 6 Letter Of Acceptance Jurnal	112
Lampiran 1. 7 Sertifikat Akreditasi Jurnal	113
Lampiran 1. 8 Bukti Cek Plagiasi.....	114