

# DINAMIKA EKONOMI

## Jurnal Ekonomi dan Bisnis

**ANALISIS PERBEDAAN HARGA SAHAM SEKTOR PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDOESIA SEBELUM LEGALITAS DAN SETELAH LEGALITAS UANG KRIPTO**

*Rakhmi Ridhawati<sup>1</sup>, Hanifah<sup>2</sup>, Novianti Ayuningtyas<sup>3</sup>*

**PENGARUH JENJANG KARIR, MOTIVASI KERJA DAN KOMPENSASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK MANDIRI TASPENPASURUAN**

*Dyah Aruning Puspita<sup>1</sup>, Sitti Zulaikhah<sup>2</sup>, Edi Sudiarto<sup>3</sup>*

**KEPUASAN KONSUMEN DESTINASI WISATA TAMAN TEBING BREKSI MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

*Angelita Titis Pertiwi<sup>1</sup>, Birgitta Dian Saraswati<sup>2</sup>, Sotya Fevriera<sup>3</sup>, Virgiana Nugransih Siwi<sup>4</sup>, Yuliana Agilita<sup>5</sup>*

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVENTORY PADA CV MADJU DJAJA BANJARMASIN**

*Rika Sylvia<sup>1</sup>, Rory Handriano<sup>2</sup>, Ni Made Sri Maharani<sup>3</sup>*

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA BANK PADA PT BANK DAGANG NEGARA (BNI) CABANG PALANGKA RAYA**

*Pamungkur<sup>1</sup>, Sunarmie<sup>2</sup>*

**PENGARUH DEBT COVENANT, TUNNELING INCENTIVE DAN FIRM SIZE TERHADAP KEPUTUSAN PERUSAHAAN MELAKUKAN TRANSFER PRICING PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR**

*Mega Andani<sup>1</sup>, Indra Saputra<sup>2</sup>, Hikmayanti<sup>3</sup>*

**EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SAMSAT PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN 1**

*Mailiana<sup>1</sup>, Diana Hayati<sup>2</sup>, Penta Lestarini Budiati<sup>3</sup>*

**PENGARUH STRUKTUR MODAL, KEBIJAKAN DIVIDEN DAN PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN**

*Marli<sup>1</sup>, Vika Atinia Anjarweni<sup>2</sup>, Widanarni Pudjiastuti<sup>3</sup>*

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

*Akhmad Julian Saputra<sup>1</sup>, Dewi Setiawati<sup>2</sup>, Lusiana Pratiwi<sup>3</sup>*

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BODY LOTION SCARLET WHITENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA/I ANGKATAN 2019-2022 STIENAS BANJARMASIN)**

*Masrani Noor<sup>1</sup>, Ni Nyoman Suarniki<sup>2</sup>, Citra Khasanah<sup>3</sup>*

**DAMPAK PENUTUPAN TIKTOK SHOP TERHADAP OMZET UMKM OFFLINE**

*Pramita Sukma Wardani<sup>1</sup>, Yufenti Oktafiah<sup>2</sup>*

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WANITA DALAM MENJALANKAN BISNIS UMKM DI KABUPATEN BOJONEGRO**

*Hayu Afian<sup>1</sup>, Amin Wahyudi<sup>2</sup>*

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN MENGGUNAKAN METODE EVA PADA PERUSAHAAN PELAYANAN SEKTOR ENERGI YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2019-2022**

*Fadhlina<sup>1</sup>, Enny Hardi<sup>2</sup>, Rifqi Novriyandana<sup>3</sup>*

**PENGARUH ROA DAN LABA BERSIH TERHADAP RETURN SAHAM PERUSAHAAN SUB SEKTOR PULP DAN KERTAS YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2018 -2022**

*Ferra Maryana<sup>1</sup>, Ferly Erwansyah<sup>2</sup>*

**PERSPEKTIF GONE THEORY DALAM DETERMINAN ACADEMICAL FRAUD**

*Fatimah<sup>1</sup>, Saprudin<sup>2</sup>, Muhammad Yasin<sup>3</sup>*

# DINAMIKA EKONOMI

Jurnal Ekonomi dan Bisnis

## Penanggung Jawab:

Ketua STIE Nasional Banjarmasin

## Redaktur Ahli:

Prof. Dr. H. Wahyu, MS

Hilmi Abdullah, SE., M.Si

Hj. Diana Hayati, SE., MM

Penta Lestarini Budiati, SE, MM

## Pimpinan Redaksi:

Dr. Ni Nyoman Suarniki, MM

## Wakil Pimpinan Redaksi:

Drs. H. Mohdari, M.Si

## Sekretaris Redaksi:

Rakhmi Ridhawati, SE., M.Si

## Dewan Redaksi:

Soedjatmiko SE., M.A., Ak, CA

## Editor:

Mailiana, SE, MM

Mega Andani, SE, M.Ak

---

**Mitra Bestari: Prof. Dr. Susnaryati, MSi.**

No. Sertifikat: 082882703278

**Prof. Dr. Dwi Atmono, MPd.,MSi**

NIP.196212131988111001

## Reviewer:

1. Dr. Ni Nyoman Suarniki,MM
2. Hj. Diana Hayati, SE, MM
3. Drs. H. Mohdari, M.Si
4. Penta Lestarini Budiati, SE, MM
5. Hilmi Abdullah, SE, M.Si
6. Rizki Amalia Afriana, SE, MM
7. Ruslinda Agustina, SE, M.SA
8. Hj. Rika Sylvia, SE, MM

9. Rakhmi Ridhawati, SE., M.Si
10. Dra. Sri Mulyani, MM
11. Indra Saputra, SE, M.Si
12. Anton hindardjo, SE, MM, Ph,d
13. Ulfa Puspa Wanti Widodo, SA, M.Ak
14. Mellani Yulastina, SE, M.Ak, Ak, CA
15. Dra. Dwi Danesty Deccasari, MM

## Alamat Redaksi:

Kampus STIE Nasional Banjarmasin

Jl. Mayjend. Soetoyo S. No. 126 Telp. 0511-4364563, Fax. 0511-3365449

Terbit ke tiga puluh Sembilan : 31 Maret 2024

Frekuensi Terbit : Dua kali setahun

**DAFTAR ISI**

**PENGANTAR REDAKSI** ..... i  
**DAFTAR ISI** ..... ii

<b>NAMA</b>	<b>JUDUL</b>	<b>Halaman</b>
Rakhmi Ridhawati <sup>1</sup> Hanifah <sup>2</sup> Novianti Ayuningtyas <sup>3</sup>	ANALISIS PERBEDAAN HARGA SAHAM SEKTOR PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDOESIA SEBELUM LEGALITAS DAN SETELAH LEGALITAS UANG KRIPTO	1-13
Dyah Aruning Puspita <sup>1</sup> , Sitti Zulaikhah <sup>2</sup> Edi Sudiarto <sup>3</sup>	PENGARUH JENJANG KARIR, MOTIVASI KERJA DAN KOMPENSASI KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK MANDIRI TASPENPASURUAN	14-29
Angelita Titis Pertiwi <sup>1</sup> , Birgitta Dian Saraswati <sup>2</sup> , Sotya Fevriera <sup>3</sup> Virgiana Nugransih Siwi <sup>4</sup> , Yuliana Agilita <sup>5</sup>	KEPUASAN KONSUMEN DESTINASI WISATA TAMAN TEBING BREKSI MELALUI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI	30-49
Rika Sylvia <sup>1</sup> Rory Handriano <sup>2</sup> , Ni Made Sri Maharani <sup>3</sup>	PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN INVENTORY PADA CV MADJU DJAJA BANJARMASIN	50-60
Pamungkur <sup>1</sup> Sunarmie <sup>2</sup>	ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA BANK PADA PT BANK DAGANG NEGARA (BNI) CABANG PALANGKA RAYA	61-74
Mega Andani <sup>1</sup> Indra Saputra <sup>2</sup> Hikmayanti <sup>3</sup>	PENGARUH <i>DEBT COVENANT</i> , <i>TUNNELING INCENTIVE</i> DAN <i>FIRM SIZE</i> TERHADAP KEPUTUSAN PERUSAHAAN MELAKUKAN <i>TRANSFER PRICING</i> PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR	75-89
Mailiana <sup>1</sup> Diana Hayati <sup>2</sup> Penta Lestari <sup>3</sup>	EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SAMSAT PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN 1	90-102
Marli <sup>1</sup> Vika Atinia Anjarweni <sup>2</sup> Widanarni Pudjiastuti <sup>3</sup>	PENGARUH STRUKTUR MODAL, KEBIJAKAN DIVIDEN DAN PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN	103-118
Akhmad Julian Saputra <sup>1</sup> Dewi Setiawati <sup>2</sup> Lusiana pratiwi <sup>3</sup>	ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING	119-134
Masrani Noor <sup>1</sup> Ni Nyoman Suarniki <sup>2</sup> Citra Khasanah <sup>3</sup>	PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BODY LOTION SCARLET WHITENING (STUDI KASUS PADA MAHASISWA/I ANGKATAN 2019-2022 STIENAS BANJARMASIN)	135-154
Pramita Sukma Wardani <sup>1</sup> Yufenti Oktafiah <sup>2</sup>	DAMPAK PENUTUPAN TIKTOK SHOP TERHADAP OMZET UMKM OFFLINE	155-166
Hayu Afian <sup>1</sup> Amin Wahyudi <sup>2</sup>	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WANITA DALAM MENJALANKAN BISNIS UMKM DI KABUPATEN BOJONEGORO	167-184
Fadhlina <sup>1</sup> Enny Hardi <sup>2</sup> Rifqi Novriyandana <sup>3</sup>	ANALISIS KINERJA KEUANGAN MENGGUNAKAN METODE EVA PADA PERUSAHAAN PELAYARAN SEKTOR ENERGI YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2019-2022	185-204
Ferra Maryana <sup>1</sup> Ferly Erwansyah <sup>2</sup>	PENGARUH ROA DAN LABA BERSIH TERHADAP RETURN SAHAM PERUSAHAAN SUB SEKTOR PULP DAN KERTAS YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2018 -2022	205-216
Fatimah <sup>1</sup> Saprudin <sup>2</sup> Muhammad Yasin <sup>3</sup>	PERSPEKTIF GONE THEORY DALAM DETERMINAN ACADEMICAL FRAUD	217-234

**PEDOMAN PENULISAN**

# EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SAMSAT PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN 1

Mailiana<sup>1</sup>

Diana Hayati<sup>2</sup> Penta Lestarini Budiati<sup>3</sup>  
mail.ana01@gmail.com

STIE NASIONAL BANJARMASIN

*Abstract,*

*The aims of this research are (1) to determine the effectiveness of motor vehicle tax payment services via the E-Samsat application and (2) determine the comparison between users of conventional motor vehicle tax payment services and those using the application E-Samsat at the Banjarmasin Samsat Regional Revenue Service Unit Office.*

*The research method used in this research is descriptive research. The population in this study were people in the motor vehicle tax payment service at the Banjarmasin Samsat Regional Revenue Service Unit Office 1. The sample in this study was 124 respondents. The data sources in this research are primary data and secondary data.*

*The research results show that (1) effectiveness related to procedures and services, E-Samsat can make it easier for people who are far from the city to minimize delays, because it can be done anytime and anywhere, and (2) this e-Samsat application, customers feel the ease of the application.*

*Keywords: Effectiveness, Service, E-Samsat*

*Abstrak,*

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat dan (2) mengetahui perbandingan antara pengguna pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara konvensional dengan yang menggunakan aplikasi E-Samsat pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pada pelayanan pembayaran pajak kendaran bermotor pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 124 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanan, E-Samsat dapat mempermudah masyarakat yang jauh dari kota agar dapat meminimalisasi keterlambatan, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan (2) aplikasi e-samsat ini, pelanggan merasa adanya kemudahan dalam aplikasi tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, E-Samsat

## **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif. Setidaknya implementasi sistem elektronik dalam kegiatan pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik secara *online* atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan memangkas sistem antrian yang panjang akan membuat proses pelayanan menjadi lebih sederhana. Salah satu pelayanan publik yang menggunakan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintah adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin 1.

UPPD Samsat Banjarmasin 1 memberlakukan lingkup pelayanan E-Samsat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Banjarmasin 1. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan pengesahan STNK. Layanan E-Samsat ini bertujuan untuk lebih

mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Banjarmasin cukup dilakukan dengan perangkat Android atau internet yang aplikasinya dapat diunduh melalui *playstore* atau *app store*. Hanya saja terlebih dahulu pastikan nama aplikasi yang masyarakat unduh adalah aplikasi resmi cek pajak kendaraan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Banjarmasin. Setelah aplikasi telah terunduh dan terpasang pada *handphone*, pengguna dapat mendaftarkan diri di aplikasi tersebut. Apabila berhasil melakukan pendaftaran di aplikasi PKB, maka pengguna dapat menemukan menu untuk melakukan cek pajak kendaraan dan informasi kendaraan bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB. Dengan diberlakukannya layanan E-Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan observasi penulis juga masih banyak pengguna yang kurang memahami aplikasi karena kurangnya sosialisasi kepada

masyarakat. Hal tersebut juga disebabkan karena ketergantungan akan sistem dan koneksi internet atau menunggu langsung ke loket, sehingga banyak wajib pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi E-Samsat Banjarmasin.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1.

Dalam penelitian ini, efektivitas diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada standar pelayanan publik yang diatur dalam Kep. MENPAN No.63 Th 2003, yaitu:

#### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan

#### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan.

#### 4. Produk Pelayanan

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pengesahan STNK Tahunan, Registrasi Kendaraan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) 5 tahunan

#### 5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang memadai di Samsat Banjarmasin 1, sarana transportasi antar jemput samsat keliling dan juga bisa di antar langsung kerumah tanpa perlu datang ke kantor induk langsung.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana dan target yang telah ditentukan dengan hal yang dicapai. Oleh karena itu apabila usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, maka hasil itu dapat

dikatakan tidak efektif.

Menurut Mukarom (2016:15) pelayanan adalah “Kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain”. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah “Tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan”. Menurut Moenir (2015:17) pelayanan adalah ”Proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain”. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pemberian jasa dari pihak pelayanan pada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat sehingga terciptanya kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Daryanto Pada hakikatnya pelayanan adalah salah satu usaha yang dilakukan instansi untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan pelayanan pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa barang atau jasa.

Menurut Agus (2014:27), “pelayanan dapat diartikan menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat (2014:2), “pelayanan berfungsi melayani pelanggan secara ramah, akurat, dan cepat, agar pelanggan merasa penting, menciptakan pangsa pasar yang baik untuk produk/jasa.” Menurut Hayat (2017:50-51), “fungsi pelayanan dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional.”

Pengertian Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Muqodim (2000:6), “pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya

sendiri”. Siahaan (2006:10), menjelaskan pajak daerah adalah “iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah” Dengan demikian, pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan Peraturan Daerah (perda), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan di daerah. Karena pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah, dan pajak daerah.

Melalui E-Samsat, pemilik kendaraan bermotor dimudahkan untuk bisa melakukan pembayaran

pajak kendaraan secara daring, tanpa perlu datang dan mengurus persuratan serta persyaratan ke Kantor Samsat secara langsung. Sistem E-Samsat membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia lebih mudah dan efisien. Adapun prasyarat yang harus di penuhi adalah:

1. Wajib Pajak harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank.
2. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum masuk masa jatuh tempo dengan 1 (satu) tahun.
3. Pembayaran E-Samsat hanya ditujukan untuk pengesahan tahunan dan bukan untuk perpanjangan setiap masa 5 tahun.
4. Nomor polisi hanya dapat dilakukan perpanjangan apabila sudah memasuki masa 40 hari sebelum masa jatuh tempo.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyampaikan gambaran lengkap mengenai settingan sosial fenomena

atau kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti diantara fenomena yang diuji. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan baik fenomena alamiah maupun buatan manusia, fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan lainnya. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1.

Instrumen digunakan sebagai alat pengumpulan data dengan pengumpulan data penelitian teknik angket dan sampel adalah sebuah populasi masyarakat untuk mewakili pengambilan sampel dengan melakukan teknik wawancara.

Instrumen Variabel Efektivitas Pelayanan yang digunakan adalah:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan

#### 4. Produk Pelayanan

#### 5. Intensitas Sarana dan Prasarana

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat pada tahun 2022 berjumlah 213 wajib pajak. Menurut arikunto (2019), “jika populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10% - 15% - 25% - 100% atau lebih dari jumlah populasi”, dalam penelitian ini diketahui populasi sebesar 213, maka sesuai pendapat tersebut jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 58%, sehingga dapat dihitung  $213 \times 58\%$   
 $= 125$  wajib pajak.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden					Total
		SS	S	N	TS	STS	
<b>1</b>	<b>Prosedur Pelayanan</b>						
a.	Pelayanan yang tidak berbelit-belit	32% (40)	36% (45)	32% (40)	0% (0)	0% (0)	100% (125)
b.	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di kantor unit pelayanan pendapatan daerah samsat banjarmasin 1 memberikan kemudahan bagi pelanggan	16% (20)	24% (30)	32% (40)	20% 25	8% (10)	100% (125)
c.	Pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prasyarat yang ditentukan (SOP)	12% (15)	24% (30)	28% (35)	32% (40)	4% (5)	100% (125)
<b>2</b>	<b>Waktu Penyelesaian</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	
a.	Setiap proses pembayaran selesai pada waktu yang sudah ditentukan	20% (25)	36% (45)	44% (55)	0% (0)	0% (0)	100% (125)
b.	Petugas memberi tahu terkait waktu penyelesaian	16%	32%	52%	0%	0%	100% (125)
c.	Waktu penyelesaian E-Samsat lebih cepat dari konvensional	20%	40%	65%	%	%	100% (125)
<b>3</b>	<b>Biaya pelayanan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	
a.	Biaya yang sesuai dengan pelayanan yang digunakan	11% (13)	28% (35)	61% (77)	0% (0)	0% (0)	100% (125)
b.	Setiap proses penyelesaian administrasi pembayaran pajak, petugas memberi struk pembayaran	16 (20)	32% (40)	52% (65)	0% (0)	0% (0)	100% (125)
<b>4</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	
a.	Apabila ada kerusakan pada notice pajak atau kesalahan input data, petugas akan memberikan jaminan ganti pada kesalahan tersebut.	28% (20)	32% (40)	52% (65)	% (0)	% (0)	100% (125)
<b>5</b>	<b>Intensitas Sarana dan Prasarana</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>	
a.	Sarana dan prasarana yang memadai sehingga membuat masyarakat nyaman dalam segala urusannya.	8% (10)	26% (32)	46% (58)	16% (20)	4% (5)	100% (125)

*Sumber : Data Primer, diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat diketahui hasil dari sebaran kuesioner terhadap 125 responden pada perbandingan pengguna pertanyaan pertama menunjukkan 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab sangat setuju, 36% (persen) dengan jumlah responden 45 menjawab setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16%

(persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 24% (persen) dengan jumlah 30 responden menjawab setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 20% (persen) dengan jumlah 25 responden menjawab tidak setuju, dan 8% (persen) dengan jumlah 10 responden menjawab sangat tidak setuju, pertanyaan ketiga 12% (persen) dengan jumlah

15 responden menjawab sangat setuju, 24% (persen) dengan jumlah 30 responden menjawab setuju, 28% (persen) dengan jumlah 35 responden menjawab netral, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab tidak setuju, dan 4%

(persen) dengan jumlah 5 responden menjawab sangat tidak setuju. 125 responden pada efektivitas pelayanan pertanyaan pertama menunjukkan 20% (persen) dengan jumlah 25 responden menjawab sangat setuju, 36% (persen) dengan jumlah 45 responden menjawab setuju, 44% (persen) dengan jumlah 55 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 52% (persen) dengan jumlah 65 responden menjawab netral, tanggapan responden Tingkat Kepuasan pada pertanyaan pertama menunjukkan 11% (persen) dengan jumlah 13 responden menjawab sangat setuju, 28% (persen) dengan jumlah 35 responden menjawab setuju, 61% (persen) dengan jumlah 77 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 52% (persen) dengan jumlah 65 responden menjawab netral, tanggapan responden Produk Pelayanan dari

pertanyaan menunjukkan 28% (persen) dengan jumlah 35

Responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 40% (persen) dengan jumlah 50 responden menjawab netral, dan tanggapan responden terhadap Intensitas dari pertanyaan menunjukkan 8% (persen) dengan jumlah 10 responden menjawab sangat setuju, 26% (persen) dengan jumlah 32 responden menjawab setuju, 46% (persen) dengan jumlah 58 responden menjawab netral, 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab tidak setuju, 4% (persen) dengan jumlah 5 responden menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan Tabel 17 diatas dapat diketahui dari hasil penelitian terhadap 125 responden, menunjukkan bahwa 8% (persen) dengan jumlah 10 responden menjawab sangat setuju, 26% (persen) dengan jumlah 32 responden menjawab setuju, 46% (persen) dengan jumlah 58 responden menjawab Netral, 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab Tidak Setuju, dan 4%

(persen) dengan jumlah 5 responden, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan merasakan tidak terlalu komplain dengan fasilitas dan sarana, prasarana, intensitas yang berbeda dari alur/prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor baik secara elektronik maupun konvensional. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diatas ditemukan ada 4% dari jumlah 5 responden pada aspek Intensitas yang merasa masih sangat tidak setuju terhadap Alur /prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pihak kantor samsat. Untuk itu perlunya pihak samsat meningkatkan informasi dan pelayanan yang diberikan agar para pelanggan merasa mudah saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada

kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Agar kedepannya pelayanan yang diberikan pada kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1, tidak mengecewakan pelanggan maka alangkah baiknya pihak Samsat Banjarmasin melakukan perbaikan

dalam memberikan pengetahuan, penyuluhan dari tingkat provinsi dan juga tingkat kabupaten untuk menggunakan E-Samsat ini dengan baik. Beberapa usaha perbaikan yang sebaiknya dilakukan oleh kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1

## **Pembahasan**

### **1. Prosedur Pelayanan**

Pelayanan adalah ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang dicapai oleh kantor pada unit pelayanan pendapatan daerah serta memberikan sasaran, kuantitas, dan kualitas pelayanan, saat wajib pajak melakukan pembayaran melalui aplikasi E-Samsat dari pada secara konvensional, maka dari itu pelayanan pada kantor Unit pelayanan pendapatan daerah harus memberikan informasi yang jelas dan rinci dalam melayani pelanggan melalui pembayaran konvensional maupun aplikasi E-Samsat.

### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu untuk menyelesaikan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi e-samsat unit pelayanan pendapatan daerah samsat banjarmasin 1.

Mempercepat atau mempersingkat waktu pengurusan. Apalagi bagi masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan yang cukup tinggi bisa meluangkan waktu melakukan pembayaran secara online saja.

### **3. Produk Pelayanan**

Produk Pelayanan yang diberikan berupa penyediaan informasi yang bisa didapatkan baik dalam bentuk *hardcopy* (buku, majalah, brosur, cetakan, dan hasil *printing*) sesuai dengan ketersediaan dan *softcopy* (data digital) dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku. Di kantor Unit pelayanan pendapatan daerah samsat Banjarmasin 1, menciptakan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya masih dapat menumbuhkan kreatifitas, dan kemampuan. Inovasi pembayaran dengan sistem digital berencana akan melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bank Kalsel dan juga Nasabah Bank Kalsel juga dapat mengunduh aplikasinya, pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui MBanking. Melalui aplikasi ini ketika wajib pajak sedang berada di luar

daerah atau tidak sedang berada di daerah asal, dapat melakukan pembayaran secara online. Lalu kedepannya pihak Unit pelayanan pendapatan daerah kedepannya akan mengembangkan aplikasi yang ada saat ini, mengoneksikan server dengan pihak ketiga. Aplikasi E Samsat sudah ada menunggu membangun hubungan dan kerjasama dengan pihak ketiga.

#### **4. Biaya Pelayanan**

E-Samsat memberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilalukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM , diharapkan dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketetapan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta ketentuan memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat ini bisa dilakukan pada e-Bank Kalsel yang bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

#### **5. Intensitas Sarana dan Prasarana**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Samsat Banjarmasin 1 hanya difokuskan di wilayah Banjarmasin Timur dan Banjarmasin Selatan maka bagi wajib pajak yang ingin mengetahui informasi data kendaraan bermotor dan besarnya pajak yang akan dibayar, sekarang ini sudah bisa diakses dengan aplikasi E-Samsat, wajib pajak tinggal memasukan nomor polisi (nopol) kendaraan dan akan tampil pemberitahuan status kendaraan pajaknya sudah dibayar atau belum.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan pembayaran pajak kendaraan pada aplikasi e-samsat belum efektif dikarenakan masih banyak pelanggan yang tidak mengenal aplikasi e-samsat sehingga lebih memilih prosedur dalam. Maka dari itu upaya sebaiknya agar mensosialisasikan dengan sebaik dan sedetail mungkin sehingga masyarakat yang belum mengetahui keunggulan e-samsat dapat memahami dan memanfaatkan dengan baik.

1. Efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E- Samsat Unit

Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Selama ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan mengenal E- Samsat Secara umum.

2. Masih banyak pengguna yang kurang memahami aplikasi selain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut juga disebabkan karena ketergantungan akan sistem dan koneksi internet atau menunggu langsung ke loket, sehingga banyak wajib pajak memilih cara konvensional dari pada menggunakan aplikasi E-Samsat banjarماسin.

#### Saran

1. Sebaiknya agar mensosialisasikan dengan sebaik dan sedetail mungkin sehingga masyarakat yang belum mengetahui keunggulan E-Samsat dapat memahami dan memanfaatkan dengan baik.
2. Sebaiknya pelayanan melalui E-Samsat dapat lebih dimaksimalkan lagi agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan E-Samsat

tersebut seperti kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan E-Samsat efektif dan kejelasan tata cara pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Al Putri, 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan*. Riau: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Agus, Suprijono, 2014. *Cooperative Learning*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Arikunto, S., 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, dan I. Setyobudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hidayat, 2006. *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Konsep dan Proses*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua.

- Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo, 2017. *Perpajakan*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi.
- Makmur, Siska Safitri, 2021. *Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program E-Samsat*.
- Marpaung, Siti Nurjannah, 2021. *Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan*. Sumatra Utara: Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muqodim, 2000. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Islam Indonesia.
- Siahaan, Marihot, 2006. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyuningtyas, Masnabila Nurdienia, 2014. *Analisis Studi Kelayakan Bisnis Salon dan Spa House of Khadijah*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor Hayati.