



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN
KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL: STUDI
APLIKASI SIGNAL DI KANTOR SAMSAT DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)

Satria Rahmadi

NPM.213515516036

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

FEBUARI, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFFECTIVENESS OF DIGITAL-BASED ANNUAL MOTOR
VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES: A STUDY OF SIGNAL
APPLICATIONS AT THE DEPOK SAMSAT OFFICE**

SKRIPSI

Submitted as one of the requirements for obtaining a degree

Bachelor of Public Administration (S. A.P)

Satria Rahmadi

NPM.213515516036

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL & POLITICAL SCIENCES
FEBRUARY, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Satria Rahmadi

NPM : 213515516036

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pembayaran Pajak Tahunan
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Aplikasi
Signal di Kantor Samsat Depok

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta,

Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik

Angga Sulaiman, S.IP., M.A.P

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Satria Rahmadi

NPM : 213515516036

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pembayaran Pajak Tahunan
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Studi Aplikasi
Signal di Kantor Samsat Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, Februari 2024

Yang membuat pernyataan


METERAN TEMPEL
C3EALX#10025678
Satria Rahmadi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Satria Rahmadi
NPM : 213515516036
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pembayaran Pajak Tahunan
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Studi Aplikasi
Signal di Kantor Samsat Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 19 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Satria Rahmadi
NPM : 213515516036
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pembayaran Pajak Tahunan
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Studi Aplikasi
Signal di Kantor Samsat Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Irma Inerayani Arief, S.IP., M.Si.

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji 2 : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Satria Rahmadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516036
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsestrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pembayaran Pajak Tahunan
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Studi Aplikasi
Signal di Kantor Samsat Depok

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Irma Indrayani Arief, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP

Keterangan :

*): Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak diijilal.

ABSTRAK

Pajak merupakan sumber utama pendanaan untuk membangun nasional dan kesejahteraan rakyat. Namun, penerimaan pajak di Indonesia masih belum optimalnya karena masih banyaknya masyarakat yang belum menjadi Wajib Pajak yang patuh. Banyak pemilik kendaraan menunda atau tidak membayarkan Pajak tahunan kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh kurang menyadari, ketidak tahuan tentang prosedur, tidak adanya waktu untuk melakukan pembyaran. Akibatnya, potensi dari penerimaan negara dari pajak kendaran belum tercapai secara maksimal. Agar mempermudah Masyarakat dalam membayarkan wajib pajak, terkusus pajak kendaraan bermotor. Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia (KORLANTAS POLRI) membuat atau mengeluarkan aplikasi yang Bernama SIGNAL, aplikasi merupakan layanan secara digital yang memungkinkan melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan bermotor secara digital, dimana saja dan kapan saja, dalam satu genggaman. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, peneliti mendapatkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan penemuan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwasanya layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara digital menggunakan aplikasi signal di samsat kota Depok sudah efektif untuk menjadi platform layan publik.

Kata Kunci: Efektivitas, Digital, Layanan Digital, Aplikasi SIGNAL, Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor, SAMSAT Depok.

ABSTRACT

Tax is the main source of funding for national development and people's welfare. However, tax revenue in Indonesia is still not optimal because there are still many people who have not become obedient Taxpayers. Many vehicle owners delay or do not pay their annual motor vehicle tax on time. This is due to lack of awareness, ignorance of the procedure, and lack of time to make payments. As a result, the potential for state revenue from vehicle tax has not been achieved optimally. In order to make it easier for the public to pay their taxes, especially motor vehicle tax. The government has created or issued an application called SIGNAL, an application that is a digital service that allows payments and approval of annual motor vehicle tax digitally, anywhere and anytime, in one hand. This study uses a descriptive qualitative research method, researchers obtain data through interviews, observations, and documentation. Based on the researcher's findings in the field, it can be concluded that the digital annual motor vehicle tax payment service using the signal application at the Depok City Samsat has been effective as a public service platform.

Keywords: Effectiveness, Digital, Digital Services, SIGNAL Application, Annual Motor Vehicle Tax, Depok SAMSAT.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II.....	15
TIJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 Efektivitas	18
2.2.2. Pelayanan Publik	24
2.2.3. Digitalisasi.....	27
2.2.4 Pajak Bermotor	28
2.2.5. Tentang Aplikasi Signal	32
2.2.6. Kerangka Berfikir	36
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Metode Pengumpulan Data	39
3.4 Teknik Analisis Data.....	42
3.4 Keabsahan Data	43
3.5 Informan Penelitian.....	45
3.6 Tempat dan Agenda Penelitian.....	50
Bab IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	52
4.1 Gambar Secara Umum penelitian.....	52
4.1.1 gambaran umum kantor Samsat kota Depok	52
4.1.2 Aplikasi Samsat Digital Nasional	56

4.2 Efektifitas Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berbasis Digital studi: aplikasi Signal di kantor Samsat Depok1	63
4.2.1 Pencapaian Tujuan	64
4.2.2 Integrasi	70
4.2.3 Adaptasi	78
BAB V	89
PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	37
Gambar 3. 1	43
Gambar 3. 2	44
Gambar 3. 3 Trigulasi Sumber	44
Gambar 4. 1 Data laporan penggunaan aplikasi signal per tanggal 1 Januari 2025 samapai tanggal 21 Januari 2025	68
Gambar 4. 2 Data provinsi yang sudah terhubung dengan Samsat Digital Nasional (Signal) Tahun 2025	72
Gambar 4. 3 Bentuk sosialisasi secara online	78
Gambar 4. 4 Ruang tunggu	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	17
Tabel 3. 1 Tabel informan	45
Tabel 3. 2 Jadwal penelitian	50
Tabel 4. 1 Data yang melakukan pembayaran Pajak tahunan Kendaraan Bermotor secara digital (Signal, E-Samsat,)	68
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelotaian	84

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor Berbasis Digital: Studi Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Depok”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S. Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan, arahan, dan nasihat – nasihatnya yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Ibu Eka Fadhilah, S.IP., M.A. Selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Saya ucapkan terimakasih sebesar – besarnya yang teristimewa untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dan serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup saya yang

merupakan anugrah terbesar dalam hidup, semoga saya dapat menjadi seorang anak yang dapat memenuhi semua harapan.

8. Saya ucapkan terimakasih kepada adik laki – laki saya yang sudah mendukung dan membantu banyak selama ini kepada saya.
9. Kepada seluruh dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmu – ilmunya selama saya berkuliah di kampus yang luar biasa ini, Saya sangat berterima kasih atas segalanya yang mungkin tidak akan saya lupakan.
10. Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada bapak Aipda Titer, bapak Ipda Zeind, dan ibu Iptu Kiat Tri Wahyuningsih selaku anggota Korlantas Polri yang sudah mengizinkan, menerima, dan membantu saya dengan sepenuh hati sehingga penelitian ini sampai selesai tepat waktu. Begitu juga saya ucapkan terima kasih kepada seluruh orang yang telah membantu penelitian ini seperti seluruh anggota KORLANTAS POLRI yang telah membantu saya selama penelitian.
11. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada ibu Rina Parlina selaku kepala seksi pendapatan dan penetapan di kantor samsat Depok, bapak ridwan, bapak deni dan bapak jaja selaku pegawai pegawai Bappeda dikantor samsat Depok yang telah membantu saya dengan ikhlas dalam penelitian ini, tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada seluruh wajib pajak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada seluruh Bapak/Ibu guru SD, SMP, dan SMA saya yang telah mendidik saya dengan tulus dan penuh kesabaran dan nasihat - nasihatnya yang luar biasa kepada saya,
13. Terimakasih banyak kepada teman - teman Mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan Namanya satu persatu karena saking banyaknya, tetapi saya tidak akan melupakan kenangan selama ini. Atas kerjasamanya dalam masa perkuliahan ini dalam suka dan duka serta doa dan segala dukungannya. Sukses dan Sehat selalau kawan – kawan.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih banyak. Semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Serta tidak lupa peneliti juga memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan

lebih baik untuk kedepannya, Aamiin. Harapan penulis, ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 12 Oktober 2024



Satria Rahmadi