ABSTRAK

M. DEDDY RIEZKYAWAN, NPM : 2022529, **" Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara" di bawah bimbingan Bapak Dr. Irza Setiawan,S.Sos. M.AP sebagai Pembimbing I dan Bapak Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos. M.AP sebagai Pembimbing II.**

Fenomena masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan wajib pajak dalam menggunakan layanan E-Samsat Kalsel, yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tingkat ketepatan data saat melakukan pembayaran juga menjadi masalah, disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara wajib pajak dan petugas pengelola E-Samsat Kalsel, serta adanya kesalahan teknis dalam penginputan data yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan E-Samsat Kalsel di Kantor Samsat Amuntai, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melibatkan purposive sampling dengan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 10 orang, meliputi petugas Samsat dan wajib pajak. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan menggunakan bahan referensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan E-Samsat Kalsel di Kantor Samsat Amuntai cukup efektif, terlihat dari indikator: *Pertama*, kecepatan dalam memproses informasi. *Kedua*, kemudahan dalam pembuatan laporan pembayaran pajak. *Ketiga*, efektivitas komunikasi dan koordinasi melalui sistem. *Keempat*, kemampuan sistem menyesuaikan dengan perubahan kebijakan pajak. *Kelima*, kemudahan dalam pembaruan dan pengembangan sistem. Namun, ada beberapa indikator yang kurang efektif, yaitu: *Pertama*, ketepatan dan kelengkapan data. *Kedua*, aksesibilitas sistem bagi wajib pajak. *Ketiga*, sinkronisasi data antara unit kerja. *Keempat*, tingkat kesiapan dan pemahaman pengguna terhadap sistem. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan E-Samsat Kalsel mencakup faktor pendukung seperti: *Pertama*, kecepatan pemrosesan informasi. *Kedua*, efektivitas komunikasi dan koordinasi. *Ketiga*, kemampuan sistem untuk menyesuaikan dengan perubahan kebijakan pajak. Faktor penghambat yakni: *Pertama*, ketepatan dan kelengkapan data. *Kedua*, kemudahan dalam pembuatan laporan kepegawaian. *Ketiga*, aksesibilitas sistem bagi unit kerja terkait. *Keempat*, sinkronisasi data antar unit kerja. *Kelima*, kemudahan pembaruan dan pengembangan sistem. *Keenam*, tingkat kesiapan dan pemahaman pengguna terhadap sistem.

Disarankan kepada Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara agar dapat memfasilitasi program pelatihan berkala untuk pegawai yang mengelola E-Samsat. Selain itu, kepada wajib pajak disarankan untuk lebih proaktif dalam meningkatkan kompetensi melalui pembelajaran mandiri, serta menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan petugas layanan.

ABSTRACT

M. DEDDY RIEZKYAWAN, NPM : 2022529, "*Effectiveness of South Kalimantan E-Samsat Services in Motor Vehicle Tax Payments at the Amuntai Samsat Office, Hulu Sungai Utara Regency" under the guidance of Mr.* Dr. Irza Setiawan, S.Sos. M.AP *as Supervisor I and Mr.* Gusti Muhammad Hidayatullah, S.Sos. M.AP *as Supervisor II.*

The problem phenomenon in this study is the lack of understanding and skills of taxpayers in using the E-Samsat Kalsel service, which has an impact on the low level of compliance in paying motor vehicle taxes. The accuracy of data when making payments is also a problem, caused by a lack of coordination between taxpayers and E-Samsat Kalsel management officers, as well as technical errors in data entry that cause delays in the payment process. This study aims to evaluate the effectiveness of the E-Samsat Kalsel service at the Amuntai Samsat Office, as well as the factors that influence it.

This study uses a qualitative approach with a descriptive qualitative type. Data collection techniques involve purposive sampling using interviews, observation, and documentation. There are 10 research informants, including Samsat officers and taxpayers. Data credibility tests are carried out through extended observation, increased persistence, triangulation, and the use of reference materials.

The results of this study indicate that the effectiveness of the South Kalimantan E-Samsat service at the Amuntai Samsat Office is quite effective, as seen from the following indicators: First, speed in processing information. Second, ease of creating tax payment reports. Third, effectiveness of communication and coordination through the system. Fourth, the system's ability to adapt to changes in tax policy. Fifth, ease of system updates and development. However, there are several indicators that are less effective, namely: First, data accuracy and completeness. Second, system accessibility for taxpayers. Third, data synchronization between work units. Fourth, the level of user readiness and understanding of the system.Factors influencing the effectiveness of the South Kalimantan E-Samsat service include supporting factors such as: First, speed of information processing. Second, effectiveness of communication and coordination. Third, the system's ability to adapt to changes in tax policy. Inhibiting factors include: First, data accuracy and completeness. Second, ease of personnel report generation. Third, system accessibility for relevant work units. Fourth, data synchronization between work units. Fifth, ease of system updates and development. Sixth, user readiness and understanding of the system.

It is recommended that the Hulu Sungai Utara Regency Government facilitate regular training programs for employees who manage E-Samsat. In addition, taxpayers are advised to be more proactive in improving their competence through self-learning, as well as establishing good communication and coordination with service officers.