

IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK E-SAMSAT PADA SISTEM PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA YOGYAKARTA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK

IMPLEMENTATION OF THE E-SAMSAT PUBLIC SERVICE INNOVATION PROGRAM ON THE MOTOR VEHICLE TAX COLLECTION SYSTEM IN YOGYAKARTA CITY IN AN EFFORT TO INCREASE TAXPAYER COMPLIANCE

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Nur Hanifah

20200420092

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nur Hanifah

Nim : 20200420092

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Implementasi Program Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 Februrari 2024



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan suatu bentuk tanggungjawab penulis kepada orang tua yang telah memberikan kesempatannya kepada putrinya untuk menuntut ilmu dibangku kuliah. Tiada halaman yang paling mengharukan dalam skripsi ini kecuali halaman persembahan. Maka dari itu, penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala kenikmatan, kesehatan, dan kemudahan yang tiada batasnya dalam menyelesaikan skripsi atau karya akhir ini.
2. Bapak Budi Iriyanto Terima kasih atas doa yang telah diberikan selama ini. Dan terima kasih telah percaya kepada saya untuk bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Ibu Nita Andriyani, seseorang perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat saya yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi kepada saya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terima kasih atas doa dan selalu memberikan yang terbaik selama ini sehingga saya bisa berada di titik ini.

4. Kakaku yaitu Bayu Prasetyo, yang senantiasa selalu merangkul adiknya dan memberikan dukungan serta masukan kepada adik perempuan satu ini. Terima kasih atas segala yang telah diberikan mari kita tumbuh bersama lebih lama dan sehat selalu.
5. Adikku yaitu Naysa Natha Nia, terima kasih telah hadir dan menjadi teman bertengkar mari tumbuh dengan baik, sehat selalu, dan semangat belajar untuk menggapai cita-cita.
6. Dosen Pembimbing Skripsi yaitu Ibu Dra. Arum Indra Sari M.buss., Ak., CA terima kasih atas ilmu, dan waktu yang telah diberikan kepada penulis untuk bimbingan dikala kesibukan Ibu sehingga dari masukan dan saran terciptalah karya skripsi ini.
7. Teman-teman dekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi teman yang selalu menemani saya, menghibur, memberi semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini. Terima kasih sudah memberikan hal-hal baik dan menyenangkan di kehidupan penulis.
8. Terakhir, untuk diri sendiri. Terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih sekali lagi atas kesabaran dan perjuangan selama ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

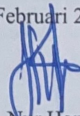
Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kenikmatan yang tiada batas dalam penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Program Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat pada Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Yogyakarta dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengangkat topik penelitian ini dengan harapan besar dapat memberikan gambaran mengenai dampak dari penggunaan teknologi dalam pemungutan pajak yaitu berupa sistem online E-Samsat. Sehingga dapat memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Skripsi ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt yang senantiasa memberikan kesempatan dan kemudahan selama menjalani pendidikan.
2. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Arum Indrasari, M.buss., Ak., CA, yang selalu memberikan bimbingan, ilmu, dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Pegawai Samsat Kota Yogyakarta yang berkenan membantu dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.

Yogyakarta, 23 Februari 2024



Nur Hanifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori	15
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
2. Teori Atribusi	17
3. Pajak	18
4. Pajak Kendaraan Bermotor	19
5. E-Samsat.....	20
6. Pelayanan Publik.....	21
7. Kepatuhan Wajib Pajak	22
B. Proposisi	23
C. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Subjek Penelitian.....	29

C. Lokasi Penelitian	30
D. Teknik Pemilihan Informan.....	30
E. Jenis dan Sumber Data.....	32
a. Data Primer.....	32
b. Data Sekunder	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
1. Observasi.....	33
2. Wawancara	33
3. Dokumentasi.....	34
G. Teknik Analisis Data	34
1. Pengumpulan data.....	35
2. Reduksi Data.....	36
3. Penyajian Data.....	36
4. Penarikan kesimpulan	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Informan Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
2. Hasil Penelitian Wawancara	48
2.1. Implementasi Program Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat di Samsat Kota Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
2.2. Faktor Penghambat Implementasi Program Inovasi E-Samsat di Samsat Kota Yogyakarta	53
C. Pembahasan.....	59
1. Impelementasi Program Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat di Samsat Kota Yogyakarta Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	59
2. Faktor Penghambat Implementasi Program Inovasi E-Samsat di Kota Yogyakarta	62
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN	65
A. Simpulan	65
B. Implikasi	66
C. Keterbatasan Penelitian	67

D. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	75
Lampiran 1. Pertanyaan wawancara kepada pegawai Samsat Kota Yogyakarta	75
Lampiran 2. Pertanyaan wawancara kepada wajib pajak/masyarakat.	76
Lampiran 3. Transkrip Wawancara.....	77
Lampiran 4. Foto Dokumentasi.....	90

DAFTAR TABEL

Table 1 Data Jumlah Kenaikan Kendaraan Bermotor Kota Yogyakarta Tahun 2020-2022	4
Table 2 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Belum Membayar dan Sudah Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta tahun 2020-2022.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses Analisis Pengumpulan Data Kualitatif 35

Gambar 2 Struktur Organisasi Samsat Kota Yogyakarta.....47