

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Efektivitas Program Samsat Digital (E-Samsat) & Samsat *Drive Thru* Dalam

Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

(Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo)

SKRIPSI

OLEH

FATRINAWATY ALUI KILO

NIM. 921 417 121

TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK DIUJI

Pembimbing I



Nilawaty Yusuf, SE., Ak., M.Si
NIP. 19720511 2005012 001

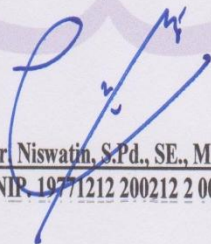
Pembimbing II



Ayu Rakhma Wuryandini, S.E., MSA
NIP. 19820217 2015042 003

Mengetahui :

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Niswatin, S.Pd., SE., MSA
NIP. 19771212 200212 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Efektivitas Program Samsat Digital (E-Samsat) & Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo)

OLEH:

Fatrinawaty Alui Kilo

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji:

Hari/Tanggal : 7 Oktober 2021

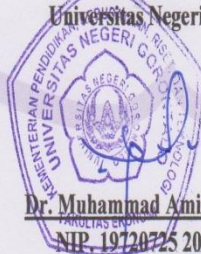
Waktu : 14:00 s/d selesai

PENGUJI

- | | |
|--|---------|
| 1. <u>Hartati Tuli, SE.Ak.M.Si</u>
NIP. 197212222005012003 | 1. |
| 2. <u>Muliyani Mahmud, S.Pd., MSA</u>
NIP. 198506142015042001 | 2. |
| 3. <u>Nilawaty Yusuf, SE., Ak., M.Si</u>
NIP. 197205112005012001 | 3. |
| 4. <u>Ayu Rakhma Wuryandini, S.E.,MSA</u>
NIP. 198202172015042003 | 4. |

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Muhammad Amir Arham, M.E
NIP. 19720725 200604 1 002

ABSTRAK

Fatrinawaty Alui Kilo. 921417121. 2021. Efektivitas Program Samsat Digital (E-Samsat) & Samsat Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo). Skripsi, Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing Ibu Nilawaty Yusuf, SE., Ak., M.Si dan Ibu Ayu Rakhma Wuryandini, S.E.,MSA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan program samsat digital (E-Samsat) dan samsat *drive thru* dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam layanan E-Samsat dan samsat *drive thru*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan data primer berupa hasil wawancara yang berkenaan langsung dengan Kantor samsat yaitu petugas birokrasi yang bertugas dan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan program samsat digital (e-samsat) & samsat *drive thru* tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo. Tidak efektifnya kedua layanan ini disebabkan oleh beberapa faktor penghambat. Dalam layanan E-Samsat, sistem pembayarannya masih belum *full online system* serta masih terdapat banyak kekurangan dalam pengembangan aplikasinya sedangkan untuk layanan samsat *drive thru*, penerapannya telah dilaksanakan dengan baik hanya saja belum maksimal karena masih terdapat penghambat berupa sistem yang terkadang mengalami gangguan serta pelayanan yang hanya dikhususkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Kata Kunci : Efektivitas, Program Samsat Digital (E-Samsat), Samsat Drive Thru, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Fatrinawaty Alui Kilo. 921417121. 2021. *Effectiveness of the Digital Samsat (E-Samsat) & Samsat Drive-Thru Program in Improving Motorized Vehicle Taxpayer Compliance (Case Study at the Gorontalo City Samsat Office).* Undergraduate Thesis, Bachelor's Degree Program in Accounting, Department of Accounting, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Nilawaty Yusuf, SE., Ak., M.Si., and the co-supervisor is Ayu Rakhma Wuryandini, S.E., MSA.

This research aimed to determine the effectiveness of the Digital Samsat (E-Samsat) and Samsat drive-thru program services to improve motorized vehicle taxpayer compliance and to determine the supporting and inhibiting factors in E-Samsat and Samsat drive-thru services. This research used descriptive qualitative methods using primary data in the form of interviews with parties that are directly related to the Samsat Office, namely bureaucratic officers on duty and the motorized vehicle taxpayers.

The results showed that the Digital Samsat (E-Samsat) & Samsat drive-thru Samsat program services were not effective in increasing the compliance of motorized vehicle taxpayers in Gorontalo City. The ineffectiveness of these two services was caused by several inhibiting factors. In the E-Samsat service, the payment system was not fully online, and there were still many shortcomings in the development of the application. Meanwhile, the implementation of Samsat drive-thru service was carried out well but still not optimal due to the obstacles in the form of a system that sometimes experiences disturbances and services that are only specialized to paying the annual motorized vehicle taxes.

Keywords: Effectiveness, Digital Samsat Program (E-Samsat), Samsat Drive-Thru, Motorized Vehicle Taxpayer Compliance