

**PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP IMPLEMENTASI
E-SAMSAT DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah
Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira**



OLEH

VERONICA PAULINA AMARAL
NIM 33118006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI KEUANGAN DAERAH
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi Pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Desember 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE, M.Sc

Leopold M.T. Dawu, SE, MM

Mengesahkan:

Ketua Program Studi Akuntansi


Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 10 Desember 2022

Jam : 16.00 – 18.00


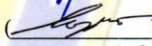


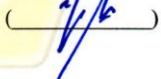
Tempat : Conference Room

Atas Nama : Veronica Paulina Amaral

No. Registrasi : 331 18 006

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc ()
2. Sekretaris : Leopold M.T. Dawu, SE,MM ()
3. Penguji I : Dr. Stanis Man, SE,M.Si ()
4. Penguji II : Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc ()
5. Penguji III : Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE., M.Sc ()

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M.E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN : 0819066703

Ketua Program Studi Akuntansi

Maria Odriana V. Moi, SE., M.Sc
NIDN : 0812059101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.

(Mazm 126:6)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada Bapak, Mama, kedua adik saya Richard dan Nona, Oma, dan keluarga besar serta sahabat yang sudah dengan tulus memberikan dukungan dan doa dalam proses penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Veronica Paulina Amaral 331 18 006 dengan judul “**Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi E-Samsat Di Kota Kupang**”. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.,M.Sc dan Bapak Leopold M. T. Dawu,SE.,MM.

Peneliti melihat pentingnya persepsi wajib pajak terhadap implementasi E-samsat. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Wajib Pajak terhadap Implementasi E-samsat di Kota Kupang dan Faktor-faktor apa saja yang mendukung/menghambat penggunaan E-samsat di Kota Kupang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak terhadap implementasi E-samsat di Kota Kupang serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung/penghambat penggunaan E-samsat.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data menurut sumber yakni data primer dan data sekunder. Data menurut sifat yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara dan dokumentasi. Peneliti mewawancarai wajib pajak yang melakukan atau pernah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan e-samsat. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa persepsi yang dimiliki oleh setiap wajib pajak berbeda-beda, hal ini berkaitan dengan faktor-faktor yang turut mempengaruhi yaitu, pengetahuan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, efektivitas, dan sosialisasi. Faktor tersebut dapat menimbulkan persepsi-persepsi yang berbeda, dalam pengklasifikasiannya terdapat wajib pajak yang mendukung dan juga ada yang tidak mendukung layanan e-samsat. Peneliti melihat wajib pajak menyambut dengan baik inovasi layanan ini, mereka mendukung layanan ini karena dirasa dapat mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Namun sebagai wajib pajak yang tidak mendukung layanan ini, peneliti mengidentifikasi berupa adanya keraguan dalam menggunakan layanan e-samsat karena dirasa berbelit-belit dan hanya akan membuang-buang waktu karena pada akhirnya juga tetap harus ke samsat.

Saran yang dapat diberikan adalah pemerintah harus lebih gencar dalam memberikan sosialisasi agar E-samsat dapat dikenal oleh semua lapisan masyarakat, dan juga pemerintah harus terus memperbarui sistem e-samsat sehingga layanan ini dapat sepenuhnya mempermudah masyarakat.

Kata Kunci : Persepsi, Wajib Pajak, E-samsat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Persepsi Wajib Pajak Terhadap Implementasi E-Samsat Di Kota Kupang”** yang disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan pemikiran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M.E. Perseveranda, SE,M.Si dan Br. Salomon Leki, SVD.,SE.,M,Ec.Dev selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ibu Maria Odriana V. Moi, SE,M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

4. Bapak Leopold M.T. Dawu, SE,MM selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
5. Ibu Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE,M.Sc selaku pembimbing I dan Bapak Leopold M.T. Dawu, SE,MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan mulai dari persiapan proposal hingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Dr. Stanis Man, SE,M.Si selaku penguji skripsi I dan Ibu Maria Odriana V. Moi, SE,M.Sc selaku penguji skripsi II yang telah meluangkan waktu dan memberi masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, khususnya Program Studi Akuntansi serta para pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang dengan tulus membantu penulis dalam studi dan fasilitas sarana lainnya.
8. Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT yang telah memberikan informasi mengenai data yang peneliti butuhkan selama proses pra penelitian.
9. UPTD Samsat Kota Kupang yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian pada wajib pajak di wilayah Samsat
10. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis sejak awal perkuliahan hingga selesainya tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan masukan yang sifatnya membangun diharapkan peneliti, demi tercapainya kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all time.

Kupang, Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pajak	8
2.1.1 Pengertian Pajak	8
2.1.2 Fungsi Pajak	9
2.1.3 Jenis-jenis Pajak	10
2.1.4 Wajib Pajak	11
2.2 Sistem Pemungutan Pajak	12
2.3 Pajak Kendaraan Bermotor	13

2.3.1	Objek dan subjek PKB	14
2.3.2	Dasar Pengenaan PKB	15
2.3.3	Tarif PKB	17
2.3.4	Masa PKB	17
2.3.5	Cara Menghitung PKB	18
2.4	E-Samsat	21
2.4.1	Pengertian E-Samsat	21
2.4.2	Hambatan Yang Dialami E-Samsat	22
2.4.3	Manfaat dan keuntungan Sistem E-Samsat bagi wajib pajak.....	23
2.4.4	Tata Cara Penggunaan E-samsat	25
2.5	Persepsi	25
2.6	Penelitian Terdahulu	26
2.7	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2	Jenis dan Sumber Data	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.4	Definisi Operasional Variabel	33
3.5	Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN		36
4.1	Sejarah Singkat Samsat Kota Kupang.....	37
4.1.1	Nama dan Bentuk Instansi	37
4.2	Visi/Misi Samsat Kota Kupang	38

4.2.1	Visi	38
4.2.2	Misi	38
4.3	Struktur Organisasi Samsat Kota Kupang	39
4.3.1	Uraian Tugas Jabatan Struktur	42
BAB V	PEMBAHASAN	53
5.1	Gambaran Data Penelitian	53
5.2	Hasil dan Pembahasan	53
5.2.1	Pengetahuan Wajib Pajak	54
5.2.2	Kepatuhan Wajib Pajak	57
5.2.3	Efektivitas	58
5.2.4	Sosialisasi Pemerintah	63
5.3	Persepsi Wajib Pajak	67
5.3.1	Persepsi yang mendukung E-samsat	68
5.3.2	Persepsi yang Tidak Mendukung E-samsat	69
5.4	Faktor Pendukung dan penghambat Penggunaan E-Samsat	70
BAB VI	PENUTUP	73
6.1	Kesimpulan	73
6.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unit yang Terealisasi dan yang menunggak Pada Samsat	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Samsat	42