

Akses pelayanan e-Samsat bagi wajib pajak dalam melaksanakan aktivitas kewajiban kendaraan bermotor tahunan: studi kasus: Provinsi DKI Jakarta = Services access to e-Samsat for taxpayers in carrying out annual motor vehicle obligations activities: case study: DKI Jakarta Province

Dahayu Nandira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518831&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akses pelayanan e-Samsat bagi Wajib pajak dalam aktivitas pemenuhan kewajiban kendaraan bermotor tahunan di Provinsi DKI Jakarta. Namun keberadaan inovasi e-Samsat ini nampaknya tidak menciptakan dampak yang signifikan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan riset terkait dengan akses pelayanan e-Samsat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui mixed-method, yaitu metode kuantitatif dengan survei dan kualitatif dengan wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 145 responden yang berasal dari Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian dengan kecenderungan pada kategori baik sebesar 86,9% menunjukkan kontradiksi dengan realita implementasi di lapangan dan pernyataan Wajib Pajak yang tersebar di berbagai ulasan sosial media. Hal tersebut didukung dari penilaian dimensi yang tercakup ke dalam kategori baik, yaitu dimensi approachability, availability and accommodation, affordability, dan appropriateness. Sedangkan satu dimensi masuk ke dalam kategori cukup, yaitu dimensi acceptability. Hasil yang cenderung baik ini tidak sepenuhnya sempurna, masih terdapat berbagai catatan untuk penyempurnaan inovasi.

.....This study aims to analyze access to e-Samsat services for taxpayers in annual motor vehicle liability activities in DKI Jakarta Province. However, the existence of this e- Samsat innovation has no significant impact. Therefore, the authors are interested in researching access to e-Samsat services. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through mixed methods, namely quantitative methods with surveys and qualitative methods with in-depth interviews and literature studies. Respondents in this study found 145 respondents from DKI Jakarta Province. The study results with a tendency in the good category of 86.9% show a contradiction with the reality on the ground and the statements of taxpayers scattered in various media reviews. This is supported by assessing the dimensions included in the excellent category, namely the dimensions of approachability, availability and accommodation, affordability, and suitability. In contrast, one dimension is included in the good category, namely the acceptability dimension. The results that tend to be good are not entirely perfect, and there are still various notes for improving innovation.