

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR**

(Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto)



Oleh:

FANNISYA SURYA WARDANI

NPM: 14.1.01.09132

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR**

(Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto)



Oleh:

FANNISYA SURYA WARDANI

NPM: 14.1.01.09132

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Keuangan

Oleh:

FANNISYA SURYA WARDANI

NPM: 14.1.09132

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR**

(Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FANNISYA SURYA WARDANI

NPM: 14.1.01.09132

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 28 April 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.

Anggota : 1. Drs. Sugeng Praptoyo, S.H., M.M., M.H., C.P.A., CA.

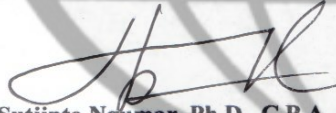
2. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.

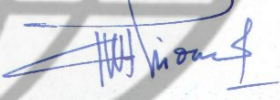
Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi


Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.


Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Fannisya Surya Wardani**

NPM : **14.1.01.09132**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN E-SAMSAT JAWA TIMUR (Studi Empiris
pada Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto)**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 28 April 2018, adalah hasil karya saya :

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambill dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dn ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2018

Yang membuat pernyataan,



Fannisya Surya Wardani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : FANNISYA SURYA WARDANI
NPM : 14.1.01.09132
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 5 September 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 1 (satu) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Jl. Bagong Ginayan 4c No 8 Surabaya
Telp/HP : 082233361495
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Hendro Suryawan
Alamat Rumah : Jl. Bagong Ginayan 4c No 8 Surabaya
Pekerjaan /Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD di SD Giki 2 Surabaya tahun 2002-2008
2. SMP di SMP Muhammadiyah 5 Surabaya tahun 2008-2011
3. SMA di SMA Muhammadiyah 3 Surabaya tahun 2011-2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Surabaya	I-VIII	2014-2018	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fannisyia Surya Wardani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, pemelihara seluruh alam raya, yang selalu limpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. terselesaikannya skripsi ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengungkap rasa terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Bapak Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Wali SA6 yang banyak memberikan nasihat dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi sehingga

dapat dipergunakan sebagai dasar perimbangan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh jajaran pihak UPTD Mojokerto dan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, yang telah berkenan memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan wawancara serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan do'a yang tida henti, semangat, motivasi dan dukungan selama penulis melaksanakan studi sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan menjadi pengingat dalam menyelesaikan skripsi sehingga penulis merasa terdorong untuk cepat menyelesaikan skripsi.
9. Untuk Bondan Wahyu Prabowo tersayang yang selalu memberikan banyak semangat, dukungan, bantuan, nasehat dan motivasi kepada penulis sehingga bisa menjalankan studi dan penulisan skripsi dengan baik.
10. Untuk sahabat saya Elisa Ganis yang banyak membantu dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Untuk Lalala (Aulia, Adel, Anggi, Bashira, Dinda, Dita, Esti, Nikita, dan Ratna) teman-teman seperjuangan yang saling memberikan dukungan dan doa untuk satu sama lain sehingga semua telah menyelesaikan skripsi bersama-sama.
12. Untuk teman-teman akrab selama di STIESIA (Besta, Bama, Adela, Aldila, Vega, Faridah, Rizka, Abar, Adit, Ivan, Edo, Ega, Egy, Hasbi, Lucky, Sendy

dan Majid) yang telah memberikan penulis semangat, bantuan dan dukungan selama penulis melaksanakan studi sampai menyelesaikan penulisan skripsi.

13. Teman- teman SA-6 angkatan 2014 terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat dengan lancar menyelesaikan studinya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala bantuan dari pihak-pihak di atas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis

Fannisya Surya Wardani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 :PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2 :TINJAUAN TEORITIS DAN PROPOSISI PENELITIAN	7
2.1 Konsep Dasar E-Government.....	7
2.1.1 Pengertian dan Fungsi E-Government	9

2.1.2 Pengertian dan Fungsi Good Governance.....	13
2.1.3 Hubungan E-Government terhadap Good Governance	17
2.2 Konsep Dasar E-Samsat	19
2.2.1 Pengertian dan Fungsi E-Samsat.....	20
2.2 Manfaat dan Kelemahan E-Samsat	21
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Rerangka Pemikiran.....	28
2.5 Proposisi Penelitian	30
BAB 3 : METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian dan Obyek Penelitian	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3. Satuan Kajian	36
3.4 Teknik Analisis Data	37
BAB 4 :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto ...	39
4.1.2 Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui E-SAMSAT	47
4.1.3 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	50
4.2 Pembahasan.....	54
4.2.1 Masalah Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	54
4.2.2 Masalah Pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur	62
4.3 Sebab Akibat Masalah Pelayanan E-SAMSAT Jawa Timur	66
4.3.1 Sebab Masalah	66
4.3.2 Akibat Masalah	67
4.4 Analisis Masalah	68
4.5 Pemecahan Masalah	69
BAB 5 :PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	74
JADWAL PENELITIAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Proposisi Penelitian	31
2. Pencapaian Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	51
3. Standar Waktu Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	58
4. Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur pada wilayah Mojokerto	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	29
2. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto	42
3. Tahap 1 Tatacara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur	48
4. Tahap 2 Tatacara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur	49
5. Tahap 3 Tatacara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT Jawa Timur	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Data Perbandingan Kelebihan dan Kekurangan Penelitian Terdahulu	79
2. Daftar Pertanyaan Wawancara	81
3. Data Target dan Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Mojokerto	83

