

**MENGUNGKAP EFEKTIVITAS INOVASI LAYANAN
SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
KABUPATEN BADUNG)**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

**SKRIPSI
DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I,



Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E., M.Sc.

NIP. 199212172019032025

Pembimbing II,

a/n Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak.



Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd.

NIP. 196909042003122001

Skripsi oleh I Komang Triana Utama Yasa
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 18 Juli 2022

Dewan Penguji



Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E., M.Sc. (Ketua)
NIP. 199212172019032025

a/n Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak. (Anggota)



Ni Luh Gede Erni Sulindawati, S.E., Ak., M.Pd.
NIP. 196909042003122001



Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si. (Anggota)
NIP. 198205112008121004

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

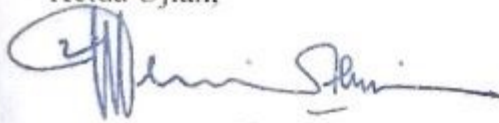
Pada :

Hari : Senin

Tanggal : 18 Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si
NIP. 198301052008122002



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP.197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Badung)” beserta seluruh isinya adalah karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



I Komang Triana Utama Yasa

NIM. 1817051263

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Badung)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

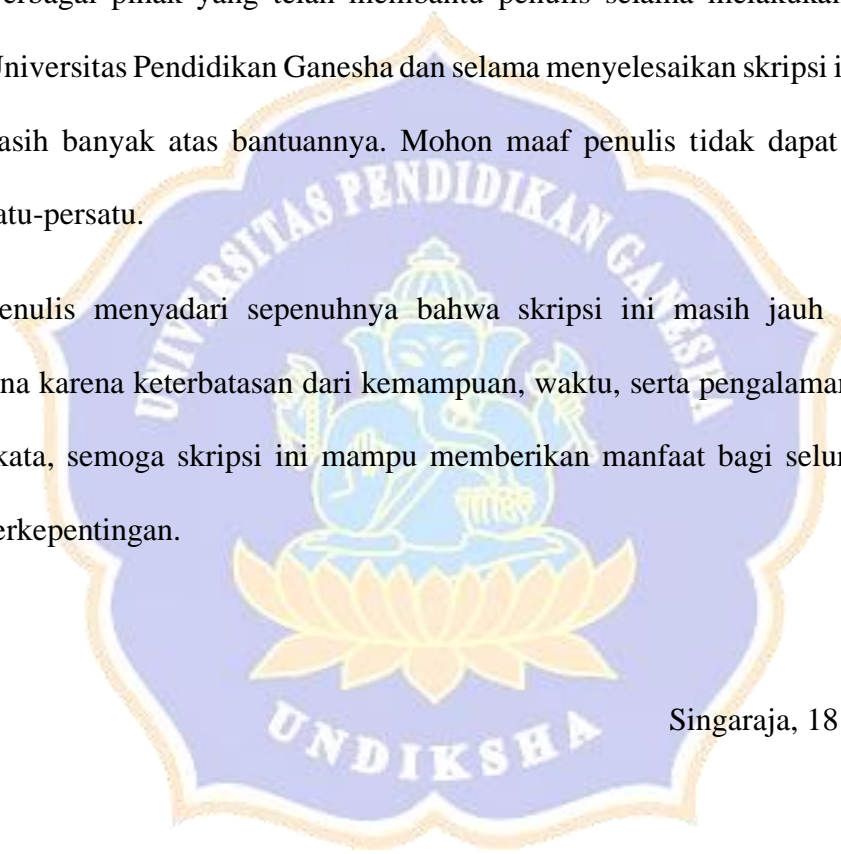
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Arie Wahyuni, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, yang telah membimbing penulis dalam mengikuti perkuliahan di Program Studi S1 Akuntansi.
5. Luh Gede Kusuma Dewi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Nyoman Ayu Wulan Trisna Dewi, S.E.,M.Sc., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu serta pemikiran untuk membantu penulis dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
7. Lucy Sri Musmini, S.E., M.Si., Ak., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Nyoman Ari Surya Darmawan, S.E., Ak., M.Si., selaku Dosen Penelaah yang memberikan saran serta masukan yang bermanfaat kepada penulis dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
9. Bapak. Ibu Dosen di Lingkungan Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik penulis selama masa perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
10. Seluruh Staf Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung, khususnya Bapak xxx dan Ibu Ni Luh Sri Jayaningsih selaku narasumber dalam penelitian ini, yang telah memberikan banyak informasi serta data-data yang diperlukan sebagai kelengkapan dalam skripsi ini.
11. Bapak Wayan Bagus Artawan dan Bapak Nengah Sudina selaku narasumber yang telah memberikan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kedua orang tua (Bapak dan Ibu) yang selalu memberikan support materiil maupun moral kepada penulis beserta anggota keluarga lainnya, yang selalu

memberikan semangat dan perhatian yang begitu besar kepada penulis untuk menyelesaikan studi.

13. Anggota UPS, HOV, RM, BBD, dan teman-teman lainnya yang memberikan pengalaman, canda, tawa, serta motivasi bagi penulis selama melakukan studi di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi. Semoga kita semua bisa mencapai kesuksesan yang diinginkan.
14. Berbagai pihak yang telah membantu penulis selama melakukan studi di Universitas Pendidikan Ganesha dan selama menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak atas bantuannya. Mohon maaf penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan dari kemampuan, waktu, serta pengalaman penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.



Singaraja, 18 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	9
2.2. <i>Compliance Theory</i> (Teori Kepatuhan)	11
2.3. Kebijakan Pemerintah	12
2.4. Pemerintah Daerah	13
2.5. Pajak	13
2.5.1. Jenis Pajak Daerah	14
2.6. Pajak Kendaraan Bermotor	16
2.7. Gelis	17
2.8. Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.9. Model Penelitian	18
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
1.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	20

1.2.	Rancangan Penelitian	20
1.3.	Lokasi Penelitian	21
1.4.	Jenis dan Sumber Data	21
1.5.	Subjek dan Objek Penelitian	22
1.6.	Metode Pengumpulan Data	23
1.7.	Metode dan Teknik Analisis Data	24
1.8.	Pengujian Keabsahan Data	27
BAB IV		29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		29
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1.	Gambaran Umum Kabupaten Badung	29
4.1.2.	Gambaran Umum UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Badung	31
4.2.	Hasil Penelitian.....	32
4.2.1.	Bentuk Penerapan Layanan <i>Gelis</i> di Kabupaten Badung	32
4.2.2.	Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Layanan <i>Gelis</i> di Kabupaten Badung	35
4.2.3.	Efektivitas Layanan <i>Gelis</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Badung	37
4.3.	Implikasi Penelitian	41
BAB V.....		42
PENUTUP.....		42
5.1.	Rangkuman.....	42
5.2.	Simpulan.....	46
5.3.	Saran.....	48
LAMPIRAN.....		51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten/ Kota Provinsi Bali Tahun 2019 dan 2020	3
Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	25
Tabel 3. 2 : Interpretasi Nilai Efektivitas.....	26
Tabel 4. 1 : Penerimaan PKB Kabupaten Badung Tahun 2021	38
Tabel 4. 2 : Interpretasi Rasio Efektivitas	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Model Penelitian.....	19
Gambar 3. 1 : Rancangan Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 : Struktur Organisasi UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung	32
Gambar 4. 2 : SOP Penggunaan Layanan Samsat Drive Thru	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian ke Bapenda Provinsi Bali.....	51
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian ke UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung	52
Lampiran 3 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung Tahun 2019	53
Lampiran 4 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung Tahun 2020	54
Lampiran 5 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung Tahun 2021	55
Lampiran 6 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli Tahun 2019	56
Lampiran 7 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli Tahun 2020	57
Lampiran 8 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng Tahun 2019	58
Lampiran 9 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng Tahun 2020	59
Lampiran 10 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kota Denpasar Tahun 2019	60
Lampiran 11 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kota Denpasar Tahun 2020	61
Lampiran 12 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar Tahun 2019	62
Lampiran 13 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Gianyar Tahun 2020	63
Lampiran 14 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana Tahun 2019	64
Lampiran 15 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana Tahun 2020	65
Lampiran 16 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem Tahun 2019	66

Lampiran 17 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Karangasem Tahun 2020	67
Lampiran 18 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung Tahun 2019.....	68
Lampiran 19 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Klungkung Tahun 2020.....	69
Lampiran 20 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan Tahun 2019.....	70
Lampiran 21 Laporan Perbandingan antara Pendapatan dan Target UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Tabanan Tahun 2020.....	71
Lampiran 22 Transkrip Wawancara	72
Lampiran 23 Dokumentasi Penelitian.....	79

