

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

**Oleh**

**I Komang Triana Utama Yasa, NIM 1817051263**

**Program Studi S1 Akuntansi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bentuk penerapan dari layanan *Gelis* di Kabupaten Badung, 2) Tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap layanan *Gelis* di Kabupaten Badung, 3) Efektivitas layanan *Gelis* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan 1) Bentuk penerapan layanan ini yaitu dengan menggunakan *SOP* yang telah ditetapkan di Kantor Bersama Samsat Badung. 2) Tanggapan wajib pajak terhadap layanan tersebut tergolong positif dari aspek kualitas pelayanan dan promosi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun terdapat hambatan di aspek kejelasan instruksi. 3) Inovasi layanan *Gelis* sangat efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rasio efektivitas yang menunjukkan angka 119%, yang mana angka tersebut telah melampaui kriteria efektif (90-100%). Adanya peningkatan dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung pasca penerapan sistem *Drive Thru* menunjukkan bahwasanya inovasi tersebut mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Badung.

Kata Kunci: Inovasi Layanan Samsat, Efektivitas, Samsat *Drive Thru*, Kepatuhan Wajib Pajak.

**UNCOVERING THE EFFECT OF SAMSAT SERVICE INNOVATION ON  
TAXPAYER COMPLIANCE (CASE STUDY IN KANTOR BERSAMA  
SAMSAT BADUNG)**

**By**

**I Komang Triana Utama Yasa, NIM 1817051263**

**Program Studi S1 Akuntansi**

***Undergraduate Program of Accounting Department***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine 1) The form of application of Gelis services in Badung Regency, 2) Motor vehicle taxpayers' responses to Gelis services in Badung Regency, 3) The effectiveness of Gelis services to motor vehicle taxpayer compliance in Badung Regency. The approach used in this study is qualitative. The data collection methods carried out in this study were observation, interviews and documentation studies. Meanwhile, the data analysis techniques used in this study include data reduction, data presentation, and data inference. The results showed 1) The form of implementing this service is by using the SOP that has been set at the Samsat Badung Joint Office. 2) Taxpayer responses to such services are relatively positive in terms of service quality and promotion to improve taxpayer compliance, but there are obstacles in the aspect of clarity of instructions. 3) Gelis service innovation is very effective in increasing motor vehicle tax revenue in Badung Regency. This can be seen from the effectiveness ratio value which shows the figure of 119%, which has exceeded the effective criteria (90-100%). The increase in motor vehicle tax revenue in Badung Regency after the implementation of the Drive Thru system shows that this innovation is able to increase the compliance of motor vehicle taxpayers in Badung Regency.*

*Keywords: Samsat Service Innovation, Effectivity, Samsat Drive Thru, Taxpayer Compliance.*