

**MENGUNGKAP PERAN SI ELING DALAM  
MENINGKATKAN PERILAKU KEPATUHAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN  
BULELENG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Akuntansi**

**Oleh**

**I Gede Bagus Krisna Mahardika**

**NIM 2017051020**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

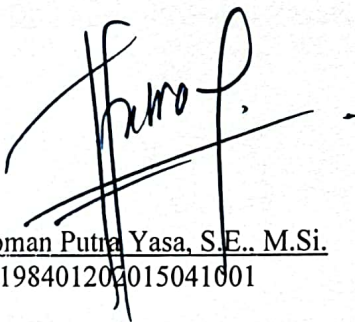
**2024**

# SKRIPSI

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

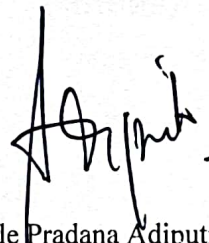
**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**



I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198401202015041601

**Pembimbing II,**



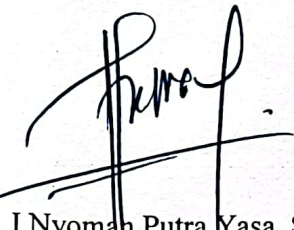
Dr. I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si.  
NIP. 197311092010121001

Skripsi oleh I Gede Bagus Krisna Mahardika ini

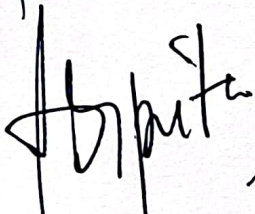
telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 28 Agustus 2024


Dewan Penguji,

  
I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198401202015041001

(Ketua)

  
Dr. I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si.  
NIP. 197311092010121001

(Sekretaris)

  
Putu Yunartha Pradnyana Putra, S.E., M.Sc.  
NIP. 199311282020121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Agustus 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 198902272018032001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi



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



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Mengungkap Peran Si Eling Dalam Meningkatkan Perilaku Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar 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 atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

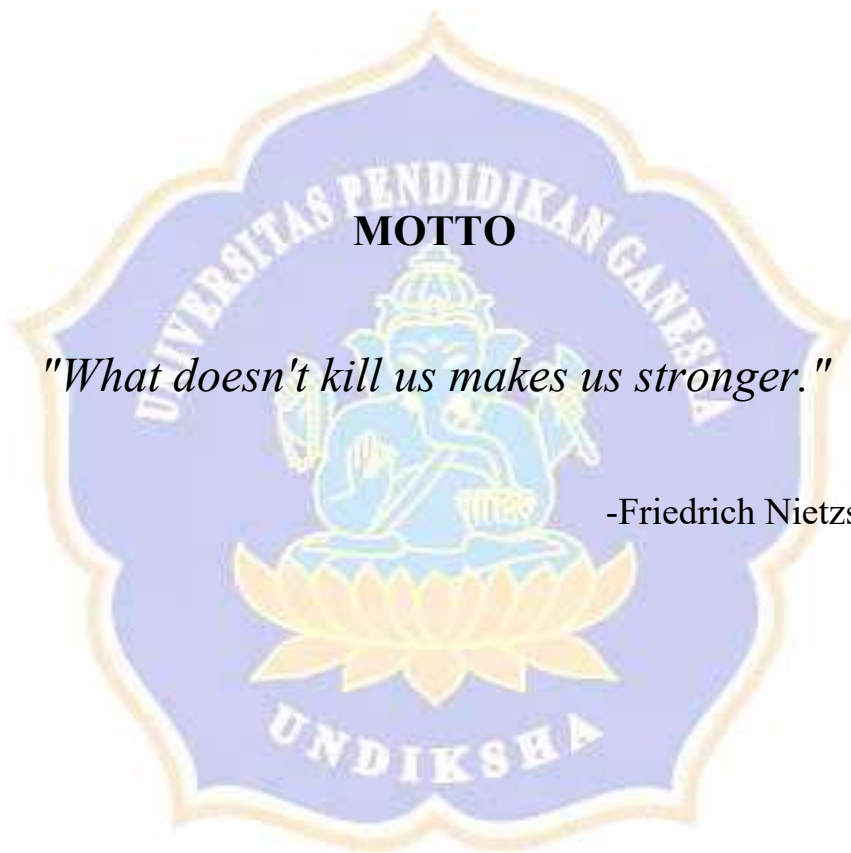
Singaraja, 22 September 2024

Yang membuat pernyataan,



I Gede Bagus Krisna Mahardika

NIM. 2017051020



**MOTTO**

*"What doesn't kill us makes us stronger."*

-Friedrich Nietzsche

## 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 Peran Si Eling Dalam Meningkatkan Perilaku Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Akuntansi 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 Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, petunjuk, dan bimbingan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Sunitha Devi, S.E., M.Si., Ak., selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi, yang telah membimbing penulis dalam mengikuti perkuliahan di Program Studi S1 Akuntansi.
5. I Nyoman Putra Yasa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu serta pemikiran untuk membantu penulis dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
6. Dr. I Made Pradana Adiputra, S.E., S.H., M.Si., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran dan masukan yang berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Putu Yunartha Pradnyana Putra, S.E., M.Sc., selaku Penelaah yang memberikan saran serta masukan yang bermanfaat kepada penulis dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

8. Bapak dan 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.
9. Seluruh Staf UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng, khususnya Bapak Agus Mardika, Bapak Kadek Dwi Suparianta, dan Bapak Gede Arya Shimaoka Suryajaya selaku narasumber dalam penelitian ini, yang telah memberikan banyak informasi serta data-data yang diperlukan sebagai kelengkapan dalam skripsi ini.
10. Bapak Ketut Budiasa, Bapak I Nyoman Menaka, Made Diah Andini, Bapak Ketut Sutada, Ngurah Dori, Bapak Ketut Pastika, dan Bapak I Gede Artanaya selaku narasumber yang telah memberikan informasi yang diperlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Ketut Suardika dan Ibu Ketut Dian Rahmawati yang selaku orang tua penulis yang selalu memberikan support materiil maupun moral kepada penulis, serta anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan semangat dan perhatian yang begitu besar kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
12. Berbagai pihak yang telah membantu penulis selama melakukan studi di Universitas Pendidikan Ganesha dan penyelesaian 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 kemampuan, waktu, serta pengalaman penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 1 Agustus 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
2.2 <i>Nudge Theory</i> .....	18
2.3 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	21
2.4 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	23
2.5 Kepatuhan Pajak.....	24
2.6 Moral Pajak.....	26
2.7 Pajak Kendaraan Bermotor.....	27
2.8 <i>Reminder Message</i> .....	29
2.8.1 Si Eling.....	31
2.9 Model Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian .....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.7 Pengujian Keabsahan Data .....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali .....	42
4.1.2 Gambaran Umum UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng.....	45
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
4.2.1 Alasan Penerapan Si Eling di Kabupaten Buleleng.....	49
4.2.2 Impelementasi Si Eling Dalam Rangka Mendorong Perilaku Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng.....	61
4.2.3 Persepsi yang diterima Wajib Pajak dari adanya pesan Si Eling.....	98
4.3 Implikasi.....	111
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Rangkuman.....	113
5.2 Simpulan.....	113
5.3 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	118
LAMPIRAN.....	125

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 .....	6
Tabel 1.2 Pertumbuhan Kendaraan Bermotor di Masing-Masing Kabupaten/Kota di Provinsi Bali .....	7
Tabel 2.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Susunan Tim Peningkatan Pelayanan Informasi Samsat Ibu Jari pada UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng .....	62
Tabel 4.2 Susunan Tim Peningkatan Pelayanan Informasi Sijaka Sambul pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng .....	63
Tabel 4.3 Laporan Layanan Sijaka Sambul Bulan Januari 2020 – April 2020 .....	93



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali .....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2024 .....	47
Gambar 4.3 Tampilan antar muka Samsat Ibu Jari .....	65
Gambar 4.4 Format pesan pengingat jatuh tempo Si Eling .....	71
Gambar 4.5 Bentuk pengenalan inovasi Si Eling ke masyarakat, melalui media sosial, penyebaran brosur dan sosialisasi melalui radio .....	75
Gambar 4.6 Proses pengumpulan data nomor HP yang dilakukan secara langsung oleh staf UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng.....	77
Gambar 4.7 Layanan pendaftaran nomor HP melalui SMS dan tampilan antarmuka Samsat Ibu Jari pada saat Wajib Pajak mendaftarkan nomor HP....	77
Gambar 4.8 Realisasi Penerimaan PKB di Kabupaten Buleleng Tahun 2014 s/d Tahun 2022 .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian ke UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng.....	126
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali .....	127
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	128
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Bapak Agus Mardika .....	130
Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Bapak Kadek Dwi Suparianta.....	136
Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Bapak I Nyoman Menaka .....	150
Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Made Diah Andini .....	154
Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Bapak Ketut Sutada .....	158
Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Ngurah Dori.....	163
Lampiran 10. Transkrip Wawancara dengan Bapak Ketut Pastika.....	165
Lampiran 11. Transkrip Wawancara dengan Bapak Gede Arya Shimaoka Suryajaya .....	169
Lampiran 12. Transkrip Wawancara dengan Bapak I Gede Artanaya.....	179
Lampiran 13. Transkrip Wawancara dengan Bapak Ketut Budiasa .....	181
Lampiran 14. Nota Dinas Laporan Layanan Sijaka Sambul Bulan Januari 2020	187
Lampiran 15. Nota Dinas Laporan Layanan Sijaka Sambul Bulan Februari 2020 .....	188
Lampiran 16. Nota Dinas Laporan Layanan Sijaka Sambul Bulan Maret 2020.	189
Lampiran 17. Nota Dinas Laporan Layanan Sijaka Sambul Bulan April 2020..	190
Lampiran 18. Laporan Perbandingan Antara Pendapatan dan Target UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng Tahun 2020 .....	191
Lampiran 19. Laporan Perbandingan Antara Pendapatan dan Target UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng Tahun 2021 .....	192

Lampiran 20. Laporan Perbandingan Antara Pendapatan dan Target UPTD.  
Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten  
Buleleng Tahun 2022 ..... 194  
Lampiran 21. Foto Dokumentasi Penelitian..... 196

