

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mulai dari tingkat provinsi sampai dengan tingkat daerah, pajak memainkan peran yang sangat penting dalam membangun dan memfasilitasi kebutuhan negara. Selain itu, pajak merupakan sumber utama pendapatan negara, terutama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN) (Nurhafifah et al., 2022). Pajak berfungsi sebagai sarana untuk mengontrol negara (Ningrum et al., 2019). Tidak mungkin bagi suatu daerah untuk berkembang jika tidak menerima kontribusi pajak dari wajib pajak. Berdasarkan tingkat pemerintahannya (lembaga pemungut) pengenaan pajak di negara Indonesia dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pemerintah daerah harus berusaha keras untuk meningkatkan sumber potensial pendapatan daerahnya karena hampir semua wilayah di Indonesia menggunakan pajak daerah sebagai sumber pendapatan dari daerahnya. Penghasilan terbesar daerah diperoleh dari pajak kendaraan bermotor.

Masyarakat semakin terpacu untuk memenuhi segala kebutuhannya sebagai akibat dari perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Salah satu kebutuhan yang paling penting adalah transportasi, karena transportasi dapat membantu aktivitas masyarakat. Selaras dengan perkembangan industri otomotif jumlah orang yang membeli kendaraan bermotor terus meningkat. Hal ini sudah pasti akan menguntungkan pemerintah. Pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan oleh

masyarakat dapat meningkatkan pendapatan daerah karena pertumbuhan kendaraan bermotor. (Isnaini & Karim, 2021).

Dalam Undang – Undang Nomor 28 Tahun (2009) menjelaskan tentang pajak daerah dan retribusi yang merupakan pajak atas kendaraan bermotor dan merupakan bagian penting dari pendapatan daerah untuk membiayai operasi pemerintah daerah. Pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok adalah bagian dari pajak provinsi.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah iuran wajib yang dibayarkan oleh individu atau organisasi atas kepemilikan dan atau kepemilikan wewenang atas kendaraan bermotor. Jatuh tempo PKB ditetapkan setiap tahun sejak tanggal registrasi kendaraan bermotor dan akan dibayarkan pajak terutang sejak dikeluarkannya (SKPD) Surat Ketetapan Pajak Daerah 2 (dua) minggu sebelum jatuh tempo (Masur & Rahayu, 2020). Penggunaan kendaraan bermotor terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh berbagai kemudahan yang terkait dengan membeli mobil tersebut, seperti memberikan uang muka pembayaran yang murah, cicilan yang rendah, proses pengajuan kredit yang cepat dan mudah, serta berbagai jenis mobil yang tersedia dengan harga yang beragam. Selain itu, masyarakat mendapat manfaat dari penggunaan kendaraan karena memudahkan pekerjaan dan aktivitas. Kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan mendorong masyarakat untuk memiliki kendaraan (Masur & Rahayu, 2020). Sumber terbesar anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) berasal

dari pajak daerah yang digunakan pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan infrastruktur.

Pendapatan asli daerah Kota Bekasi sebagian besar berasal dari pajak daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang diterima adalah pajak kendaraan bermotor. Karena jumlah pemilik kendaraan bermotor semakin meningkat, kantor samsat seharusnya menjadi pusat pemungutan pajak untuk kendaraan bermotor di seluruh Indonesia, terutama di kota Bekasi. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor menunjukkan potensis peningkatan penerimaan pajak yang seharusnya sejalan dengan pertumbuhan tersebut. Namun kenyataannya, penerimaan pajak dar kendaraan bermotor belum mencapai tingkat optimal di tingkat provinsi. Hal ini disebabkan oleh masih tingginya jumlah kendaraan yang tidak melakukan proses daftar ulang, memiliki tunggakan pajak, dan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Melalui peningkatan kepatuhan para pemilik kendaraan bermotor, diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang dipungut oleh daerah menurut peraturan perundang – undangan. Untuk memberikan otoritas kepada pemerintah daerah dalam hal pembiayaan dan pengelolaan kebutuhan masyarakat sesuai dengan potensi daerah. Pendapatan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber terbesar dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan dari bidang pajak kendaraan bermotor adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Dewi et al., 2022). Oleh karena itu, dalam membangun sarana dan prasarana daerah yang memadai kepatuhan masyarakat sangat diperlukan. Perencanaan dan pelaksanaan lebih efisien dengan tingkat kepatuhan

yang lebih tinggi, hal ini berdampak pada peningkatan efektivitas kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah data yang dilansir dari open data jabar menurut jumlah pendapatan pajak pokok kendaraan bermotor di Kota Bekasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang mengalami peningkatan selama 4 tahun terakhir. Badan Pendapatan Daerah mencatat rasio kepatuhan dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor mencapai 35,90% pada tahun 2022 dengan jumlah pendapatan sebesar Rp. 1.221.202.075.200 (1,2 Triliun).



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Pendapatan Pajak Pokok Kendaraan Bermotor

(Sumber : opendata.jabarprov.go.id)

Berdasarkan data tersebut terlihat pada tahun 2020 rasio penurunan jumlah yang diterima dari pajak kendaraan bermotor sebesar 2,43%. Ini menandakan rendahnya kepatuhan masyarakat ketika membayarkan pajak kendaraan motor. Sulit untuk membentuk wajib pajak yang taat akan aturan sistem perpajakan (Susanty et al., 2023). Fenomena penurunan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor terkait

masalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan diantaranya, yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan penerapan e-samsat.

Kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi kewajiban pajak mereka untuk mendukung kemajuan negara yang diharapkan. Kepatuhan diukur dengan cara wajib pajak mematuhi undang – undang perpajakan. Oleh karena itu, sistem perpajakan dianggap efektif jika mayoritas wajib pajak mematuhi. Salah satu dasar utama yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah ketaatan wajib pajak. Seorang wajib pajak dianggap patuh jika wajib pajak tersebut telah memenuhi dan melaksanakan kewajiban pajak mereka. Kewajiban perpajakan harus dipenuhi karena hal tersebut merupakan tanggung jawab setiap wajib pajak. Melihat hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak, tingginya kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung dapat meningkatkan penerimaan sektor perpajakan.

Kesadaran adalah komponen dalam diri seseorang untuk mendapatkan realitas dan cara mereka berinteraksi dengan dunia nyata (Malau et al., 2021). Menurut Adi Hartopo (2020) memiliki kesadaran wajib pajak berarti seseorang mengetahui, memahami, membayar, dan melaporkan semua penghasilan mereka tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku serta memenuhi hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak. Memahami fungsi pajak dan benar-benar membayar pajak adalah bukti kesadaran wajib pajak. Kesadaran pajak yang tinggi meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya (Masur & Rahayu, 2020). Ada korelasi antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan mereka

terhadap pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi menciptakan tingkat pemenuhan kewajibannya terhadap pajak semakin tinggi. Sedangkan, jika tingkat kepatuhan mereka semakin rendah maka tingkat kesadaran mereka juga rendah. Dengan kesadaran yang semakin meningkat dari pihak wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, secara alami akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut (Widiastini & Supadmi, 2020). Berdasarkan penelitian Hormati (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian Hendriawan (2022) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Masur (2020) dimana menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya dengan kesadaran pajak yang tinggi maka kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya meningkat.

Kualitas pelayanan fiskus juga merupakan faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan merujuk pada rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh satu unit atau departemen kepada unit atau departemen lainnya yang memiliki hubungan terkait, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pihak kedua terkait baik dengan barang maupun layanan yang diberikan (Widajantie & Anwar, 2020). Kualitas

pelayanan yang baik membuat wajib pajak patuh dalam membayar pajak (Adi Hartopo et al., 2020). Berdasarkan penelitian Hormati (2021) dan Masur (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati (2022) dan Malau (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan peningkatan kualitas dan jumlah layanan, diharapkan kepatuhan wajib pajak sebagai pelanggan akan meningkat. Dengan demikian, menurut Ridhawati (2022) kepatuhan perpajakan akan meningkat, yang artinya kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, karena fiskus seharusnya melayani wajib pajak dengan cara yang jujur, profesional, dan bertanggung jawab, sehingga wajib pajak merasa puas dan hal tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, pemerintah daerah melakukan upaya dalam meningkatkan jumlah pendapatan pajak kendaraan bermotor, dengan membuat pelaksanaan sistem pajak menjadi sangat mudah dan efisien mengikuti perkembangan jaman. Untuk mewujudkan upaya tersebut pemerintah menerapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering dikenal dengan sistem E-Samsat (*Electronic One-Stop Management Sistem*). E-SAMSAT adalah suatu terobosan dari pemerintah untuk mempermudah para Wajib Pajak kendaraan bermotor melalui sistem pembayarannya yang efisien. Pembayaran ini dapat dilakukan dari ATM atau Bank di seluruh daerah yang sudah diminta bekerjasama (Susanty et al., 2023). Sebagai hasil dari penyediaan sistem E-Samsat, diharapkan wajib pajak akan lebih tertarik

untuk membayar pajak mereka dengan mudah menggunakan sistem pembayaran elektronik melalui internet, sehingga meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut, terutama di Kota Bekasi (Bhagaskara et al., 2023). Namun, implementasi program E-Samsat masih mengalami beberapa kendala, seperti ketersediaan sarana yang belum memadai karena layanan Samsat belum sepenuhnya beralih ke sistem online (Anggita et al., 2023). Berdasarkan penelitian Hendriawan (2022) menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian Susanty (2023) menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggita (2023) dan Bhagaskara (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, dengan adanya inovasi dari pemerintah yang dapat memudahkan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya, diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih taat membayar pajak dengan mudah melalui sistem pembayaran online.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis memutuskan untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BEKASI PADA KANTOR SAMSAT KOTA BEKASI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi?
3. Apakah Penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi?
4. Apakah secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan, dan Penerapan E-Samsat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi

3. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi
4. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Layanan Fiskus, dan Penerapan Sistem E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bekasi pada Kantor Samsat Kota Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pemahaman yang luas bagi mahasiswa, masyarakat, dan para peneliti yang sedang melakukan penelitian terkait dengan **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi”**. Berikut beberapa uraian mengenai manfaat teoritis:

1. Penggunaan variabel independen kesadaran masyarakat dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi
2. Penggunaan variabel independen kualitas pelayanan fiskus dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi

3. Penggunaan variabel independen penerapan e-samsat dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori atribusi
4. Menggunakan variabel dependen kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*).

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai permasalahan terkait variabel penelitian ini.

2. Bagi Wajib Pajak/Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada Wajib Pajak untuk lebih disiplin lagi dalam membayar kewajiban perpajakannya.

3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor SAMSAT Kota Bekasi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa saran dan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak terutama Kantor SAMSAT Kota Bekasi dalam Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5 Batasan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan batasan masalah guna menghindari adanya pelebaran pokok masalah sehingga penelitian tersebut menjadi lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan yang dibahas dalam penulisan penelitian ini hanya membahas tentang kesadaran wajib, kualitas pelayanan fiskus dalam lingkup wajib pajak orang pribadi, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi Pada Kantor Samsat Kota Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sebagai arahan untuk memudahkan dalam penelitian, penulis menyajikan susunan penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang literatur pustaka sebagai dasar dalam menganalisis masalah yang ada, landasan teori, penelitian terdahulu, kutipan buku yang berupa pengertian dan definisi serta kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan desain penelitian, tahapan penelitian, tempat dan waktu penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, metode analisis data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis lakukan dan memberikan saran berupa masukan kepada pihak instansi terkait.

