

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak berfungsi sebagai fondasi utama keuangan negara, di mana pendapatan tersebut digunakan untuk pembiayaan banyak program Pembangunan, seperti infrastruktur, Pendidikan, Kesehatan, dan keamanan. Di Indonesia, pajak memiliki peranan vital dalam membangun stabilitas fiskal dan mendukung kemajuan perekonomian nasional.

Secara umum, terdapat dua jenis pajak yang dipungut oleh negara yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung, seperti Pajak Penghasilan (PPh), dikenakan berdasarkan kemampuan seseorang dalam menghasilkan pendapatan, sedangkan pajak tidak langsung, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dikenakan atas transaksi barang atau jasa. Pemerintah turut mengelola pajak-pajak di tingkat daerah, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, yang sangat penting untuk mendukung anggaran di wilayah tersebut.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan retribusi yang dibebankan kepada pemilik serta pengguna kendaraan bermotor di tengah masyarakat. PKB memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan di tingkat daerah karena sebagian besar dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dialokasikan untuk pembiayaan infrastruktur, pemeliharaan jalan, serta pengelolaan transportasi publik di wilayah tersebut. Berdasarkan **Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah**, PKB adalah sumber pendapatan

penting bagi pemerintah daerah, karena menyumbangkan porsi yang substansial pada APBD. Meskipun begitu, tingkat ketaatan masyarakat sebagai pembayar pajak kendaraan acapkali menjadi isu. Ada berbagai faktor yang memengaruhi seberapa patuh wajib pajak kendaraan bermotor. Salah satu faktor krusial adalah tingkat kesadaran wajib pajak itu sendiri terhadap kewajiban membayar pajak, seperti hasil penelitian dari (Isnaini & Karim, 2021) membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan tinggi. Selain itu, kemudahan proses pembayaran merupakan salah satu faktor penentu tingkat ketaatan para wajib pajak. Rumitnya prosedur membayar pajak dan memakan waktu dapat mengurangi minat wajib pajak untuk taat akan kewajibannya. Kualitas pelayanan, pengetahuan wajib pajak akan perpajakan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam menunaikan kewajibannya.

Tabel Penerimaan E- Samsat

Tahun	Nilai Penerimaan (Rp)
2016	Rp. 6.161.524.300
2017	Rp. 11.459.847.100
2018	Rp. 18.394.147.100
2019	Rp. 636.620.126.100
2020	Rp. 271.068.301.000
2021	Rp. 376.892.390.100
2022	Rp. 688.327.365.300
2023	Rp. 1.355.544.147.400
2024	Rp. 885.206.150.000



Berdasarkan data dari grafik di atas, terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan dalam jumlah pembayaran pajak melalui e-Samsat selama periode 2016 hingga 2023. Peningkatan ini mengindikasikan adanya peningkatan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan dan kemudahan akses layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah. Namun, fluktuasi yang terjadi setiap tahunnya dan bahkan terjadi penurunan di tahun 2024 menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Meskipun terdapat peningkatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat di Kota Bekasi, seperti yang ditunjukkan oleh data pada grafik tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak memiliki banyak aspek. Namun, ada beberapa batasan dalam penelitian ini. Penelitian ini hanya bertujuan untuk mengidentifikasi beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya adalah kualitas pelayanan, pengetahuan pajak, dan penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional. Selain itu,

penelitian ini juga akan menguji sejauh mana pemahaman internet dapat memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut.

Kantor Samsat sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan pajak kendaraan bermotor memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan di kantor Samsat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan pada nantinya akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Dalam era digitalisasi saat ini, pelayanan publik, semakin dituntut untuk memberikan kualitas yang lebih baik dan efisien. Merujuk pada penelitian (Pasaribu et al., 2023) dan (Djarmika et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang berujung pada peningkatan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut hasil penelitian dari (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2022) juga turut menunjukkan bahwa hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penulis menyimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Selain kualitas pelayanan, pengetahuan pajak juga merupakan variabel penting yang mempengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak. Salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan pajak adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pajak. Pemahaman wajib pajak menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat kepatuhan pajak. Namun, Wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan

pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai kewajiban perpajakan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban mereka (Rahadian et al., 2024). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan pengetahuan pajak di kalangan masyarakat harus menjadi bagian integral dari strategi pelayanan publik di kantor Samsat (Utami & Rahman, 2023). Pemerintah juga telah melakukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan untuk Masyarakat melalui Media massa, Media Elektronik, serta penyuluhan dengan tujuan agar Masyarakat mengerti dan termotivasi untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Pemerintah juga Memberikan informasi melalui saluran *Billboard* di pinggir jalan besar guna menghimbau wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak.

Penelitian dari (Djarmika et al., 2021) menunjukkan hasil yang signifikan antara pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak mengerti tentang perpajakan semakin mudah juga wajib pajak menjalankan kewajibannya dalam membayar kewajiban perpajakan.

Menurut (Hidajat, 2019) ada beberapa faktor yang membuat wajib pajak tidak patuh akan pajak kendaraan bermotornya diantaranya adalah Belum ada waktu, dan lokasi pelayanan yang jauh. Fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar penulis adalah beberapa wajib pajak seringkali tidak memiliki waktu untuk pergi ke kantor samsat. Selain karna kesibukannya dalam pekerjaan, antrian yang seringkali menumpuk membuat wajib pajak malas untuk pergi ke kantor samsat

untuk menunaikan kewajiban pajaknya. Pada tanggal 22 september 2021 pemerintah meluncurkan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dan telah melewati masa uji coba terhitung dari tanggal 21 Juni 2021. Peluncuran aplikasi ini merupakan langkah modernisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indonesia. Penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) memberikan kontribusi signifikan terhadap kemudahan akses informasi dan layanan bagi wajib pajak. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah proses administrasi tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Dengan aplikasi ini wajib pajak bisa melihat berapa jumlah pajak dan denda yang harus dibayarkan (jika terlambat membayar). Bahkan, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) bisa diterima dengan cara mengambilnya sendiri atau dikirim melalui pos. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat mengurangi keluhan terkait lambatnya pelayanan dan praktik-praktik negatif seperti penggunaan calo. Adanya Signal telah membantu banyak orang melakukan pembayaran pajak secara digital tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, seperti yang dijelaskan oleh Korlantas Polri melalui rilis resmi tentang aplikasi tersebut (samsatdigital.id, 2021). Rilisnya aplikasi ini merupakan Solusi atas beberapa permasalahan yang menjadi faktor ketidak patuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, apakah aplikasi ini sudah optimal dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak?

Terkait dengan penerimaan aplikasi Signal masih belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi aplikasi Signal kepada masyarakat masih kurang efektif, sehingga Masyarakat kurang memahami cara menggunakan aplikasi Signal yang

mengakibatkan beberapa wilayah masih menggunakan metode manual atau tradisional dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Jannah, 2023).

Dalam hal ini, pemahaman internet juga menjadi variabel yang sangat relevan. Di tengah meningkatnya penggunaan teknologi informasi, kemampuan wajib pajak untuk memanfaatkan aplikasi digital akan mempengaruhi efektivitas penerapan layanan digital oleh kantor Samsat. Berdasarkan latar belakang, dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini perlu dilanjutkan. Dengan demikian, judul yang dapat diambil untuk penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pengembangan kebijakan perpajakan dan peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat disusun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
- 2) Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
- 3) Apakah Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

- 4) Apakah Pemahaman Internet berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
- 5) Apakah Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), dan Pemahaman Internet terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan secara umum dan

menjadi bahan kajian serta menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

a) Bagi pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi terkait meningkatkan pendapatan berupa pajak kendaraan bermotor.

b) Bagi Masyarakat Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan agar lebih paham dan taat dalam membayar pajak juga melaporkan pajaknya.

c) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan wawasan penulis lebih luas lagi terhadap perpajakan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 pembahasan, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Menunjukkan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Membahas tentang teori yang berupa pengertian, definisi, kerangka pemikiran dan Rumusan hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis penelitian, metode penelitian, populasi, sampel, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV: PEMBAHASAN

Berisikan tentang inti pembahasan, karakteristik Responden, dan hasil uji data.

BAB BAB V: PENUTUP

Bab terakhir dalam penelitian ini membahas mengenai kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan pemberian saran,

