

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian serta pembangunan di NKRI dapat dilihat dari peningkatan kualitas transportasi dan teknologi yang semakin bagus dan canggih setiap tahun. Salah satu bukti transportasi semakin maju adalah kepemilikan kendaraan bermotor yang sudah menjadi layaknya kebutuhan primer. Berbeda dengan zaman dahulu yang memiliki kendaraan hanya orang tertentu saja, masa sekarang semua orang pasti mempunyai kendaraan roda 2 maupun roda 4. Kenaikan kuantitas kendaraan bermotor berefek atas tingkat kenaikan pemasukan PKB yang merupakan pendapatan utama APBD. Hal tersebut didukung dengan data penerimaan PKB, sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah Penerimaan PKB Kota Semarang Tahun 2021-2023**

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2021	Rp779.000.000.000	Rp 688.707.521.100	88%
2022	Rp812.943.277.000	Rp 790.299.388.900	97%
2023	Rp872.648.946.000	Rp 779.232.847.400	89%

Sumber : BAPENDA Jawa Tengah

Berdasarkan data diatas dapat dilihat setiap tahun terjadi kenaikan penerimaan realisasi tahun 2021 serta 15% mulai tahun 2021 hingga tahun 2022 yang dimana cukup tinggi peningkatannya untuk penerimaan pajak kendaraan bermotor, namun demikian di tahun 2023 mengalami sedikit penurunan sebesar 1%. Lain hal tersebut, setiap tahun target penerimaan PKB tidak memenuhi target secara sempurna yang dimana pada tahun 2021

yang terealisasi hanya 88%, lalu pada tahun 2022 mengalami peningkatan dimana yang terealisasi menjadi 97% yang mendekati target yang ada, akan tetapi di tahun 2023 mengalami penurunan atas realisasi penerimaan PKB yaitu 89%. Dengan demikian walaupun penerimaan PKB mengalami peningkatan setiap tahun yang disebabkan faktor denda yang ditetapkan untuk wajib pajak PKB pada tahun sebelumnya serta terjadi kenaikan tarif setiap tahunnya akan tetapi tidak memenuhi target yang telah ditentukan yang disebabkan pihak fiskus kurang tanggap melakukan upaya penagihan setiap tahun untuk wajib pajak PKB yang menunggak, wajib pajak yang menganggap remeh denda terlambatan bayar PKB dengan mengandalkan fasilitas pemutihan yang di sediakan karena kurangnya kesadaran maupun kepatuhan wajib PKB atas kewajibannya.

Menanggapi atas target penerimaan PKB yang tidak terealisasi dengan sempurna, pemerintah melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak melalui inovasi layanan. Bagian fiskus yang bertanggung jawab dalam pelayanan PKB adalah samsat, Febiana dan Syamsudin (2016) menyebutkan bahwa samsat merupakan sistem administrasi dokumen kendaraan yang berisi kerjasama Polri, Dinas Pendapatan serta PT. Raja Raharja yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan layanan pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ dalam penyelenggaranya bersama di kantor samsat.

Salah satu yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan PKB adalah menciptakan layanan samsat *corner*. Menurut Efriandy et al., (2020) Samsat *Corner* merupakan layanan publik pembantu samsat induk dalam memberikan pelayanan pengesahan STNK setiap tahun. Dimana samsat *corner* biasa disebut juga samsat gerai/payment point yang terletak di tempat umum yang jauh dari samsat induk serta mudah dijangkau wajib pajak misalnya mall atau bank. Dengan adanya layanan ini yang mudah dijangkau, diharapkan wajib pajak taat dalam melunasi pajak sehingga realisasi anggaran pendapatan akan melonjak.

Pernyataan di atas didukung oleh penelitian Nusron et al., (2023) dan Efriandy et al., (2020) yang mengutarakan bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan oleh layanan samsat *corner* maka dari itu penerimaan PKB mengalami peningkatan juga. Namun, menurut Masita (2019) samsat *corner* tidak mempengaruhi ketaatan wajib pajak dalam melunasi PKB sehingga samsat *corner* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat penerimaan PKB.

Selain Samsat *Corner*, pihak Samsat juga memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin dengan memberikan inovasi layanan berupa E-Samsat. Perihal ini, didukung oleh teori TAM (*Technology Acceptance Model*), TAM itu sendiri merupakan konsep dasar kerangka kerja dalam memahami dan memprediksi adopsi teknologi oleh pengguna yang memiliki tujuan membantu dalam tugas-tugas agar efisien dan efektif (Wicaksono, 2022). Sehingga dengan adanya teori TAM pihak fiskus bisa

merancang teknologi yang diaplikasikan ke perangkat lunak guna mempermudah tugas-tugasnya, hasil penerapan teori ini, berupa aplikasi E-Samsat yang dimana setiap daerah dikembangkan dengan penamaan yang berbeda-beda dan diharapkan berguna membantu wajib pajak dalam pembayaran PKB, seperti di Jawa Tengah E-Samsat yang memiliki nama SAKPOLE, di Kabupaten Ponorogo dikenal Pak SAMSON.

Menurut Megayani dan Noviani (2021) E-Samsat merupakan layanan perpajakan yang bertujuan untuk membantu para wajib pajak memfasilitasi pembayaran PKB melalui e-banking atau ATM perbankan sesuai ketentuan berlaku. Adanya E-Samsat yang dapat diakses 24 jam diharapkan akan efisien dan efektif dalam melakukan pelunasan PKB, sehingga e-samsat menjadi kontributor dalam penerimaan pendapatan daerah (Lubis & Harahap, 2022). Megayani dan Noviani (2021) serta Aditya et al., (2021) juga memaparkan di penelitiannya bahwa kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh positif e-samsat sehingga berujung peningkatan penerimaan PKB.

Layanan lain yang diberikan samsat adalah samsat keliling. Menurut Awalina dan Puspitasari (2022) samsat keliling adalah salah satu inovasi pelayanan publik untuk pembayaran PKB serta mengesahkan STNK tahunan dan SWDKLLJ berada di pusat tertentu yang jauh dari jangkauan wajib pajak maupun pusat pelayanan samsat induk. Samsat keliling merupakan layanan yang banyak dipilih masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar PKB sebab titik pelayanan yang mudah dijangkau

sehingga termasuk salah satu sumber terbesar dalam realisasi penerimaan PKB. Hal ini, didukung oleh Afidah dan Setiawati (2022) serta Mutia dan Hamta (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan kepatuhan wajib pajak terdapat pengaruh dari samsat keliling yang berarti penerimaan PKB akan meningkat, ini disebabkan kesadaran masyarakat yang tinggi perihal kewajiban membayar PKB. Akan tetapi pada penelitian Chaerani et al., (2024) menyatakan samsat keliling kurang efektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib PKB sehingga tidak memiliki pengaruh signifikan atas tingkat penerimaan PKB itu sendiri.

Berdasarkan masalah dan penelitian terdahulu di atas, peneliti ingin mengetahui apakah tingkat penerimaan PKB terdapat kontribusi samsat *corner*, e-samsat serta samsat keliling sehingga penelitian dilakukan oleh peneliti, yakni **“Pengaruh Samsat *Corner*, E-Samsat Dan Samsat Keliling Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Semarang I”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang telah digambarkan di sub bab sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain :

- a. Apakah samsat *corner* berpengaruh terhadap tingkat penerimaan PKB pada Samsat Semarang I?
- b. Apakah e-samsat berpengaruh terhadap tingkat penerimaan PKB pada Samsat Semarang I?

- c. Apakah samsat keliling berpengaruh terhadap tingkat penerimaan PKB pada Samsat Semarang I?

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Menurut rumusan masalah yang timbul berdasarkan latar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui pengaruh layanan samsat *corner* terhadap peningkatan penerimaan PKB pada Samsat Semarang I.
2. Mengetahui pengaruh layanan e-samsat terhadap peningkatan penerimaan PKB pada Samsat Semarang I.
3. Mengetahui pengaruh layanan samsat keliling terhadap penerimaan penerimaan PKB pada Samsat Semarang I.

Selain itu, penelitian ini dimaksud dapat memberi nilai guna, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan oleh peneliti selanjutnya maupun pemerintah terkait sebagai salah satu informasi atas implementasi layanan samsat *corner*, e-samsat dan samsat keliling yang berpengaruh untuk kenaikan penerimaan PKB pada Samsat Semarang I.

2. Kegunaan Praktisi

- a. Bagi Samsat Semarang I

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai evaluasi bagi Samsat Semarang I untuk peningkatan layanan kepada wajib pajak

menjadi semakin berkualitas sehingga terpenuhinya target penerimaan pajak.

b. Bagi Wajib PKB/Masyarakat

Hasil penelitian ini bisa menjadi informasi untuk sentiasa melakukan kewajiban bagi wajib PKB/masyarakat dalam melunasi pajak kendaraan sesuai kaidah perpajakan yang berlaku, apalagi adanya penerapan sistem samsat corner, e-samsat dan samsat keliling.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini, diharapkan dijadikan sumber acuan untuk peneliti yang akan datang ingin meneliti juga terkait layanan samsat *Corner*, e-samsat serta samsat keliling terhadap penerimaan PKB.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Tujuan dari sistematika penulisan guna menyajikan gambaran secara abstrak mengenai isi dari skripsi yang ditulis. Terdapat 5 bagian pada skripsi ini, dapat dijabarkan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini merupakan bagian awal dalam penulisan yang terdapat latar belakang sebagai acuan dari munculnya rumusan masalah serta menjadi landasan tujuan dan kegunaan penelitian yang dilakukan, tidak lupa sistematika penulisan skripsi sebagai gambaran dari skripsi ini.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini merupakan tinjauan pustaka yang berisi penjelasan landasan teori berkaitan dengan perumusan hipotesis diperkuat oleh penelitian terdahulu, kerangka pemikiran berupa bagan/skema yang menggambarkan variabel penelitian serta hipotesis yang memuat jawaban sementara atas masalah yang diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini mendeskripsikan metodologi penelitian yang dilaksanakan, meliputi definisi operasional variabel lalu populasi maupun sampel yang akan dipakai serta jenis dan sumber data, tidak lupa juga teknik pengumpulan data serta metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini, menjabarkan pernyataan tujuan penelitian, hasil penelitian bersumber dari analisis data yang akan diinterpretasi untuk menjawab tujuan penelitian diperkuat dengan penjelasan rancangan model/desain/sistem yang diajukan untuk pemecahan masalah.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian akhir bab ini, memuat kesimpulan yang didasarkan pada temuan penelitian dan keterbatasan yang teridentifikasi serta saran bagi penelitian yang dilakukan peneliti lainnya.