

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan ketentuan tertulis yang tertuai pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 1 ayat (1), Negara Indonesia adalah wilayah kesatuan berbentuk republik yang berdaulat melaksanakan hakikat demokrasi dengan penguasaan bersumber dari rakyat oleh rakyat dan untuk rakyat. Saat ini, Indonesia tergolong menjadi salah satu negara berkembang yang masih berfokus dalam merancang strategi dan pembangunan nasional di segala aspek, yaitu aspek ekonomi, politik, hukum, sosial dan pendidikan. Adanya cita-cita untuk mencapai tujuan nasional dengan mewujudkan kemakmuran nasional dan meningkatkan taraf kehidupan bangsa secara adil dan makmur sudah tertulis dalam ketentuan Undang-Undang Dasar 1945.

Potensi keberhasilan untuk meraih tujuan tersebut dapat dilihat dari kesanggupan seluruh pihak serta tersedianya modal pembangunan yang terencana dengan baik dan adil secara menyeluruh di semua daerah (Permadani, 2020). Ketersediaan dana tersebut harus didukung dengan instrumen kebijakan yang efektif dalam memperbaiki anggaran pendapatan negara. Kebijakan efektif tersebut tentunya perlu didorong oleh partisipasi aktif masyarakat yang mampu memperbesar persentase tingkat keberhasilan.

Salah satu sumber pemasukan dalam perekonomian Negara Indonesia didukung oleh dana perpajakan, yang lebih dikenal sebagai pungutan wajib yang biasanya berupa uang tunai. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi pajak juga diartikan sebagai sumber penerimaan pokok Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau memegang peran penting untuk mengarahkan pemerintah memperoleh kesuksesan dalam memajukan kemakmuran rakyat dan pembangunan nasional.

Sebagai alat bantu untuk menopang perekonomian bangsa, sangat disayangkan bahwa target penerimaan pajak seringkali tidak tepat dengan anggaran yang seharusnya ditetapkan. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak patuh mengenai ketentuan perundang-undangan tersebut. Dengan demikian, masyarakat Indonesia harus lebih sadar untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara jika ingin menikmati fasilitas serta infrastruktur yang lebih baik dan merata.

Terdapat dua jenis pajak di Indonesia yang dibagi berdasarkan wewenang instansi pemungutannya yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan iuran wajib yang ditarik oleh pemerintah pusat dan dimanfaatkan untuk mendanai pengeluaran atau anggaran negara. Sementara pajak daerah merupakan iuran wajib yang ditarik oleh pemerintah daerah dan

dimanfaatkan untuk mendanai pengeluaran atau anggaran daerah (Mardiasmo, 2019). Ketetapan mengenai perpajakan daerah ini diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Pasal 2 menyebutkan bahwa ada lima kelompok iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah provinsi, yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama, pajak bahan bakar, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Berlakunya pajak daerah ini tentunya mendorong wewenang yang dimiliki pemerintah daerah untuk membenahi dan melaksanakan aturan penerimaan serta pengeluaran daerah.

Seiring dengan perkembangan masyarakat dalam memenuhi kepentingan harian, kendaraan bermotor ini sudah menjadi satu dari aset pokok yang wajib dimiliki masyarakat guna menunjang seluruh aktivitasnya dalam segi transportasi. Hal tersebut menjadi salah satu pendukung utama peningkatan daya beli kendaraan bermotor oleh masyarakat. Lembaga pemerintah atau perusahaan swasta juga sudah banyak yang menetapkan kepemilikan kendaraan bermotor menjadi salah satu persyaratan wajib bagi karyawan yang bekerja di lembaga atau perusahaan tersebut. Beberapa alasan tersebut dianggap mampu memberikan dampak peningkatan kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan yang selalu bertambah, sehingga memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan daerah.

Manan & Hidayati (2020) beranggapan bahwa diantara jenis pajak daerah yang berpeluang semakin bertambah bersamaan dengan kemajuan teknologi dan pertumbuhan ekonomi serta kebutuhan masyarakat adalah Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB). Pertumbuhan akumulasi kendaraan bermotor yang terjadi di Kota Semarang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Keadaan ini mencerminkan bahwa pertumbuhan dan perkembangan mobilitas masyarakat ini menjadi salah satu kontribusi positif terhadap pendapatan daerah dalam segi pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor adalah kontribusi atas hak milik dan kuasa kendaraan bermotor, sementara kendaraan bermotor adalah seluruh kendaraan beroda termasuk sejenisnya yang dipergunakan di segala macam jalan dan dikendalikan oleh instrument mekanik untuk penggerakannya (Mutia & Hamta, 2020). Menurut Indrayani & Sujana (2021) proses pemungutan pajak kendaraan bermotor bisa dibilang masih rendah, itulah sebabnya mengapa dalam langkah penarikan ini tak jarang menghadapi kesulitan dan kendala seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang regulasi perpajakan, kendala pemahaman kesadaran, dan kedisiplinan sosial dalam membayar kewajiban kepada negara. Kepatuhan wajib pajak merupakan hal utama karena Indonesia menganut skema pemungutan *Self-Assessment* dimana seluruh prosedurnya wajib pajak dipercaya untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besaran pajaknya (Eva et al., 2023).

Di Indonesia mayoritas masyarakat belum menyadari betapa pentingnya peran pajak dalam membantu kesejahteraan rakyat dan negara, wajib pajak berasumsi bahwa peraturan perpajakan semakin mempersulit, sehingga mereka hanya melaksanakan keharusan perpajakannya untuk mencegah pemeriksaan dan hukuman perpajakan saja (Ardiyanti & Supadmi,

2023). Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah lembaga otoritas yang bertanggungjawab atas pengelolaan, penerimaan, dan segala jenis administrasi pajak kendaraan bermotor (Gustaviana, 2020). Dalam menjalankan tugasnya, SAMSAT berperan penting dalam memastikan kelancaran proses administrasi terkait kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor.

Provinsi Jawa Tengah memiliki dinamika yang kompleks dalam hal kepemilikan kendaraan bermotor. Seperti yang dikutip dari detikjateng, Kota Semarang sebagai ibu kota provinsi mengalami pertumbuhan kendaraan sebanyak 6% hingga 10% per tahun, hal ini juga dapat dibuktikan dengan bertambahnya kemacetan parah di beberapa titik kota. Adanya peningkatan volume yang tinggi ini tidak hanya memberikan dampak negatif tetapi juga dapat membawa dampak positif terhadap penerimaan pajak. Namun, hal itu tentunya harus didukung oleh sikap patuh dari setiap wajib pajak. Inovasi yang dilakukan instansi untuk memenuhi pendapatan asli daerah yaitu dengan menambah kapasitas layanan yang disediakan. Kota Semarang sendiri memiliki tiga samsat yang tersebar di beberapa wilayah dengan penerimaan tahun terbaru sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang

SAMSAT SEMARANG I	2022	283.004.502.700
	2023	294.022.352.375
SAMSAT SEMARANG II	2022	282.871.668.525
	2023	274.954.565.375
SAMSAT SEMARANG III	2022	218.672.790.550
	2023	210.249.240.650

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari ketiga kantor tersebut telah diketahui realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor selama dua tahun terakhir. Jumlah penerimaan pajak yang didapatkan oleh SAMSAT Semarang III lebih sedikit dibandingkan dua samsat lainnya dengan selisih penurunan pendapatan yang paling banyak yaitu sebesar Rp8.423.549.900. Hal ini menjadi salah satu alasan dalam meneliti seberapa patuhnya wajib pajak yang terdaftar. Merujuk pada data yang diambil dari Kantor SAMSAT Semarang III, diperoleh tunggakan pembayaran pajak periode akhir tahun 2022 yaitu lebih dari Rp23 Miliar dengan jumlah wajib pajak penunggak sebanyak 50.768 orang. Berikut ini tabel perkembangan sasaran dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2019-2023:

Tabel 1. 2

Pencapaian Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III
Periode 2019 - 2023

Tahun	Sasaran Pendapatan PKB (Rp)	Realisasi Pendapatan PKB (Rp)	Persentase Realisasi (%)
2019	205.017.000.000	231.717.994.050	113%
2020	274.550.000.000	203.330.229.250	74%
2021	220.800.000.000	198.819.695.600	90%
2022	235.105.246.000	218.672.790.550	93%
2023	254.216.796.000	210.249.240.650	82%

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi fenomena fluktuasi terkait jumlah target dan jumlah pendapatan, bahkan dalam tiga tahun

terakhir persentase realisasi sangat jauh dari sasaran yang sudah ditetapkan. Penetapan kenaikan sasaran pada tahun 2020 salah satunya didasari oleh penerimaan tahun sebelumnya yang telah melampaui target dan diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak dirasa semakin meningkat. Namun, pada kenyataannya bahwa terjadi penurunan besar di tahun 2020 yang hanya mencapai 74% dan sangat jauh dari tahun sebelumnya dikarenakan dampak dari pandemi.

Pada tahun 2021 dan 2022 persentase realisasi yang diterima naik menjadi secara berkala menjadi 90% dan 93% tetapi belum sepenuhnya mencapai target serta jumlah realisasi penerimaannya jauh lebih kecil dari tahun sebelumnya. Hingga tahun 2023 pendapatan pajak ini selalu menurun dan tidak menyentuh sasaran yang direncanakan. Tidak tercapainya penerimaan tersebut salah satunya disebabkan oleh faktor perubahan kepatuhan pajak yang kian menurun dalam menjalankan kewajibannya. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat sejumlah faktor baik internal maupun eksternal yang mengakibatkan pembayaran pajak tidak terlaksana secara efisien.

Salah satu yang termasuk faktor internal dalam terciptanya kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan dari wajib pajak itu sendiri. Pengetahuan disini merupakan kondisi wajib pajak dengan memiliki informasi pemahaman dasar baik menyangkut pengetahuan ketentuan hukum, regulasi perundang-undangan, serta prosedur dalam perpajakan (Wardani & Rumiyatun, 2017). Upaya untuk mengoptimalkan pengetahuan wajib pajak sudah banyak dilaksanakan oleh pemerintah Jawa Tengah, yaitu dengan memberikan

sosialisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung kepada wajib pajak dengan bantuan peran wakil rakyat yang membidangnya.

Seperti yang dikutip dalam Tribun Jateng, Tim Pembina Samsat UPPD menyebutkan bahwa membayar pajak itu lebih menyangkut pada pengetahuan masyarakat, sehingga seluruh pihak pemerintah selalu gencar memberikan sosialisasi dengan berbagai macam metode. Menurut kajian yang dilakukan oleh Virgiawati et al., (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan pajak secara positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki akan memberikan rasa taat dan partisipasi aktif untuk pembangunan negara, sehingga persentase tingkat kepatuhan wajib pajak juga ikut bertambah.

Faktor lain yang dianggap mampu memberi dampak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kualitas pelayanan pegawai yang bertugas. Definisi pelayanan dalam hal ini merupakan kegiatan interaksi langsung dalam bentuk jasa publik yang menjadi kewajiban dan harus dilaksanakan bagi instansi pemerintah terkait. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT Semarang adalah tempat transaksi pajak kendaraan bermotor bagi wajib pajak terdaftar di Kota Semarang. Tempat pelayanan pembayaran ini membantu masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan terkait pajak kendaraan bermotor baik dari pemeriksaan fisik maupun fasilitas administrasi.

Menurut Eva et al., (2023) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pelaksanaan layanan yang dilaksanakan secara responsif serta transparan dianggap sangat efektif dalam memberikan rasa puas, sehingga dapat mendorong semangat wajib pajak untuk datang ke SAMSAT dan melakukan pembayaran pajaknya. Pihak yang memiliki wewenang juga harus gencar melakukan pemantauan guna memberikan kemudahan informasi dalam memperbaiki pelayanannya.

Semakin berkembangnya tahun kebijakan dalam pembayaran pajak juga semakin bervariasi dan lebih mudah. Salah satu contoh dalam kemudahan pembayaran pajak yang sekarang ada adalah program sistem pembayaran samsat keliling. Program ini merupakan pembaruan mekanisme yang telah disiapkan pemerintah guna memberikan akses lebih dekat kepada wajib pajak. Menurut Ardiyanti & Supadmi (2020) berpendapat bahwa layanan samsat keliling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Modernisasi sistem tata kelola perpajakan ini dapat memberi manfaat berupa kenyamanan, keuntungan, dan kemudahan bagi wajib pajak untuk proses transaksi yang lebih dekat.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dikemukakan pada latar belakang dan uraian data tersebut, maka dapat dilihat jika kepatuhan merupakan satu dari persoalan yang menarik untuk diteliti dan masih terdapat perbedaan hasil dari beberapa penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki faktor apa saja yang bisa memengaruhi tingkat kedisiplinan

atau kepatuhan pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya di Kantor Bersama SAMSAT Semarang III. Sehubungan dengan itu, penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kantor SAMSAT Semarang III”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas ditemukan masalah pada tingkat pendapatan pajak kendaraan bermotor yang berfluktuasi dan belum menjangkau sasaran serta terdapat tunggakan pembayaran yang menjadi salah satu penyebab masalah tersebut. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak diantaranya pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan samsat keliling. Mengacu pada uraian masalah tersebut yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian pada Kantor SAMSAT Semarang III, maka uraian tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui:

1. Dampak pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Dampak penerapan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Mengacu pada tujuan di atas hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dari aspek teoritis dan aspek praktis. Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peran serta penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan perluasan wawasan mengenai pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, dan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak mengenai kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta bermanfaat untuk kemajuan inovasi pengetahuan dan sumber data sebagai referensi peneliti berikutnya yang berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan perkembangan ilmu bidang perpajakan dan keterampilan terutama dalam menguraikan serta mengimplementasikan teori-teori yang ada pada pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, dan samsat keliling.

b. Bagi Wajib Pajak

Penambahan wawasan dan pengetahuan diharapkan menjadi bentuk partisipasi penelitian ini serta menjadi salah satu motivasi bagi masyarakat umum terutama untuk wajib pajak kendaraan bermotor disiplin dan mematuhi segala aturan perpajakan.

c. Bagi Kantor SAMSAT Semarang III

Pemberian informasi saran diharapkan bisa menjadi keikutsertaan penelitian ini khususnya khususnya untuk menyimpulkan apakah pengetahuan, kualitas layanan, dan samsat keliling memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Demikian juga, penelitian ini juga diinginkan dapat berkontribusi dalam pemberian manfaat dan menyongkong pengoptimalan kebijakan penerapan perpajakan kepada masyarakat umum, sehingga mengurangi tingkat pelanggaran ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor Kota Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini berpedoman pada Buku Panduan Penyusunan Skripsi Program Sarjana Terapan (STr) Akuntansi Perpajakan, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Secara umum, sistematika penulisan ini mencakup lima bab sebagai berikut:

BAB I

PENDAHULUAN

Penjelasan pendahuluan ini berisi deskripsi secara umum yang mencakup empat subbab yaitu latar

belakang, rumusan masalah, kontribusi penelitian, dan struktur penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka memuat landasan teori sebagai panduan dalam mengembangkan dan menganalisis masalah yang diperinci dengan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III

METODE PENELITIAN

Memuat penjelasan mengenai definisi operasional setiap variabel, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan, dan metode analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan mendeskripsikan objek, pengujian data, interpretasi dan argumentasi pada temuan penelitian.

BAB V

PENUTUP

Penutup memuat ringkasan hasil temuan, hambatan serta rekomendasi yang diusulkan atas penelitian di masa mendatang.