

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Undang - Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa pajak menjadi kontribusi yang wajib disetorkan kepada negara oleh individu maupun badan hukum secara paksa sesuai ketentuan perundang-undangan, tanpa adanya balasan langsung, dan dimanfaatkan sebagai pemenuhan kebutuhan negara demi tercapainya kesejahteraan masyarakat secara maksimal. Pajak memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas ekonomi, mengurangi kesenjangan sosial, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembiayaan sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya. Dengan penerapan sistem perpajakan yang efektif, pemerintah dapat memastikan keberlanjutan pembangunan dan meningkatkan ketaatan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Indonesia memiliki sistem perpajakan yang terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah, di mana pajak pusat diadministrasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sedangkan pajak daerah menjadi kewenangan pemerintah daerah (Umboh *et al.*, 2020). UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menegaskan bahwa daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota, berhak mengelola keuangannya secara

independen, termasuk dalam hal penerimaan dan pemungutan pajak daerah, tentunya dengan tetap berpedoman pada regulasi yang berlaku.

Upaya merealisasikan pembangunan nasional yang lebih optimal, pemerintah tidak bisa hanya mengandalkan penerimaan pajak pusat, tetapi juga perlu memaksimalkan potensi penerimaan pajak daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2022, Pendapatan Asli Daerah (PAD) bersumber dari beberapa aspek, seperti pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, serta sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mengingat PAD berperan penting dalam mendukung pembangunan dan operasional pemerintah daerah, maka perencanaan APBD harus dilakukan secara strategis. Salah satu fokus utama adalah peningkatan penerimaan dari sektor pajak daerah, karena kontribusinya yang cukup besar dalam struktur PAD dan dampaknya yang langsung terhadap kesejahteraan masyarakat di tingkat lokal (Umboh *et al.*, 2020).

Tabel 1. 1 Statistik Kendaraan Bermotor Menurut Kategori Kendaraan di Kota Tegal Tahun 2019-2023

Kategori Kendaraan	2019 (unit)	2020 (unit)	2021 (unit)	2022 (unit)	2023 (unit)
Mobil Penumpang	12.532	12.832	13.703	21.321	15.507
Bus	830	846	801	1.172	553
Truk	5.954	5.985	5.942	9.485	6.684
Sepeda Motor	158.940	162.965	155.155	222.898	18.254
Jumlah	178.272	182.612	175.601	254.876	40.998

Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah (2024)

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kota Tegal selama lima tahun terakhir menunjukkan dinamika yang signifikan dan mencerminkan perubahan pola mobilitas masyarakat. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa

Tengah (2024), terjadi peningkatan jumlah kendaraan secara konsisten hingga tahun 2022, di mana total kendaraan mencapai 254.876 unit, sebelum kemudian menurun drastis pada tahun 2023 menjadi hanya 40.998 unit. Sepeda motor sebagai moda transportasi dominan mengalami lonjakan tajam hingga lebih dari 220 ribu unit pada 2022, namun anjlok ke angka 18.254 unit pada tahun berikutnya, yang mengindikasikan kemungkinan adanya perubahan sistem pencatatan atau faktor kebijakan tertentu. Fenomena ini tidak hanya menjadi indikator mobilitas masyarakat, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap tata kelola transportasi, kepadatan lalu lintas, serta perencanaan infrastruktur kota yang berkelanjutan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pendapatan daerah karena perannya yang strategis. Oleh karena itu, perlu dilakukan optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui strategi yang efektif untuk meningkatkan persentase pendapatan, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Meski demikian, masih terdapat tantangan dalam mendorong masyarakat untuk sepenuhnya sadar akan kewajiban membayar pajak, namun hal ini tetap memungkinkan untuk dicapai. Dengan kesadaran yang tinggi, wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara mandiri dan tanpa perlu dorongan dari pihak lain (Efriyenty, 2019).

Pajak Kendaraan Bermotor diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Undang-undang ini

menjelaskan, pajak kendaraan bermotor dikenakan pada kepemilikan dan penggunaan kendaraan yang beroperasi di jalan umum. Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting dalam membiayai pembangunan daerah. Di samping itu, PKB juga dimaksudkan sebagai instrumen pengendali jumlah kendaraan di jalan guna menekan tingkat polusi dan kemacetan. Berdasarkan penelitian Milleani dan Maryono (2020), tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar PKB sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka memahami kewajiban perpajakan serta keefektifan sistem informasi yang disediakan oleh pemerintah daerah dalam layanan perpajakan.

Tabel 1. 2. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tegal Tahun 2019 - 2023.

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase Realisasi	Objek
2019	65.710.000.000	66.457.252.150	101.14%	171.618
2020	67.800.000.000	72.143.581.225	106.41%	196.701
2021	82.305.000.000	79.295.037.000	96.34%	192.693
2022	57.541.319.000	54.725.251.500	95.11%	111.159
2023	61.588.837.000	55.939.267.700	90.84%	109.703

Sumber : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (2024)

Penerimaan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tegal tahun 2019 mencapai target dengan total nilai realisasi 66.457.252.150. Namun, pada tahun 2021, angka tersebut menurun menjadi 79.295.037.000, menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak belum mencapai sasaran yang telah ditetapkan yaitu 96,34%. Kegagalan ini merupakan salah satu dampak dari ketidakstabilan ekonomi akibat pandemi COVID-19, banyak masyarakat kehilangan pekerjaan dan menghadapi kesulitan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian wajib pajak yang terdampak

tidak dapat menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Dampaknya berlanjut hingga tahun 2022–2023, ditandai dengan penurunan realisasi penerimaan pajak, yakni sebesar 95,11% pada tahun 2022 dan 90,84% pada tahun 2023. Data rinci mengenai target, realisasi, dan selisih penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kota Tegal dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tegal adalah instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. BPS Jawa Tengah menunjukkan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat setiap tahunnya membuat layanan SAMSAT semakin krusial. SAMSAT menawarkan layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) untuk membantu masyarakat mengurus perpanjangan pajak tahunan kendaraan dengan lebih mudah. Dengan demikian, SAMSAT berperan sebagai fasilitator utama dalam meningkatkan kepatuhan individu dalam membayar pajak dan efisiensi proses administrasi di SAMSAT Kota Tegal (Nasihah, 2020).

Kepatuhan terhadap kewajiban pajak merupakan elemen krusial dalam mendukung penerimaan negara, terutama untuk mendanai pembangunan nasional. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan penyumbang penting bagi pendapatan daerah. Meski demikian, pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya patuh dalam memenuhi kewajiban

membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017) mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti motivasi individu, kualitas sistem informasi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Sedangkan Hargiyarto *et al.*, (2024) dalam penelitiannya, pengetahuan tentang kewajiban pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi individu ketika seseorang menjalankan kewajiban perpajakan, diantaranya faktor psikologis seperti kepercayaan, sikap, dan persepsi terhadap keadilan sistem perpajakan (Oktavia & Suryono, 2021). Motivasi berawal dari dorongan dalam diri seseorang yang kemudian diwujudkan melalui usaha atau tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Ketika motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan bertambah secara tidak langsung (Andrean *et al.*, 2023). Sebagai contoh, hasil studi dari Hargiyarto *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa motivasi yang kuat, baik yang bersumber dari kesadaran akan peran penting pajak dalam pembangunan, rasa tanggung jawab sebagai bagian dari masyarakat, serta dorongan dari lingkungan sekitar, mempunyai dampak yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Kesadaran dalam motivasi membayar pajak mencakup pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan, kesediaan dalam menunaikan kewajiban perpajakan, keyakinan masyarakat terhadap pengelolaan pajak oleh negara, serta motivasi internal untuk membayar pajak secara sukarela. Motivasi ini tidak hanya mendorong kepatuhan secara administratif, tetapi juga

menciptakan kesadaran kolektif akan peran strategis pajak dalam pembangunan nasional (Wardani & Rumiyatun 2017).

Selain motivasi, Pengetahuan mengenai pajak menjadi landasan penting bagi pelaku wajib pajak untuk memahami ketentuan hukum, peraturan, serta prosedur perpajakan yang tepat, sehingga mampu memenuhi kewajiban dan haknya dengan baik. Pengetahuan pajak yang baik diharapkan dapat membuat wajib pajak menyadari dampak positif dari pembayaran pajak. Hargiyarto *et al.*, (2024) menyatakan bahwa pengetahuan tentang wajib pajak merupakan landasan penting bagi wajib pajak untuk memahami hukum, peraturan, dan prosedur perpajakan yang berlaku. Dengan pemahaman yang baik, wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakan secara benar dan menghindari sanksi hukum. Dalam penelitiannya menyebutkan bahwa banyak wajib pajak di Kota Tegal yang sebelumnya kurang memahami tata cara pembayaran pajak mengalami peningkatan kepatuhan setelah mengikuti pelatihan dan sosialisasi dari SAMSAT. Sementara itu, Umam & Arifianto (2023) menambahkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan refleksi dari kesadaran hukum dan tanggung jawab yang kuat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, termasuk penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang tepat waktu, serta pemanfaatan hak-hak perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang komprehensif tentang hak dan kewajiban perpajakan sangat esensial dalam menunjang kepatuhan pajak yang efektif. Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan

mencakup pemahaman hukum pajak materiil dan formil, yang dapat membantu wajib pajak mencegah praktik penghindaran pajak (*tax evasion*). Dengan demikian, pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan faktor kunci yang meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Wardani & Rumiyatun 2017).

Selanjutnya adalah kualitas sistem informasi pajak yang juga berperan sebagai aspek yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Kualitas sistem diukur melalui analisis terhadap kemampuan sistem informasi dalam mengoptimalkan hasil interaksi antara pengguna dan sistem (Pawirosumarto, 2016). Beberapa atribut penting dalam kualitas sistem meliputi ketersediaan perangkat, keandalan, kemudahan penggunaan, serta kecepatan respons. Misalnya, implementasi sistem informasi pajak online di SAMSAT Kota Tegal telah mengurangi waktu tunggu masyarakat hingga 30% dibandingkan layanan manual. Widyadinata *et al*, (2014) menambahkan bahwa Informasi yang diberikan oleh sistem pajak harus akurat dan relevan, karena kesalahan dalam pengolahan data dapat menghambat pengambilan keputusan yang tepat. Dengan adanya peningkatan sistem informasi PKB yang dilakukan oleh para *stakeholder*, penting untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem informasi PKB berbasis website dari sudut pandang WP-KB, khususnya yang berada di wilayah kota Tegal (Hamta & Kurniawansyah, 2018).

Dalam konteks layanan SAMSAT Kota Tegal, sistem informasi pajak yang efektif menjadi kunci utama dalam meningkatkan wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban mereka, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, hingga pelaporan pajak. Sistem yang *user-friendly* dan terpercaya akan membantu mengurangi hambatan administrasi, meningkatkan kenyamanan pengguna, dan pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Sebagai contoh, penggunaan *Electronic SAMSAT* (E-SAMSAT) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas bagi wajib pajak, sehingga mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan lebih efisien. Inovasi ini tidak hanya mengefisiensikan waktu dan biaya, namun juga meminimalisir praktik pungutan liar yang selama ini menjadi salah satu kendala dalam pelayanan publik. Dengan sistem yang terintegrasi dan transparan, wajib pajak dapat lebih percaya terhadap instansi pengelola pajak dan merasa lebih terdorong untuk taat terhadap aturan yang berlaku. Sistem informasi ini juga menyediakan data real-time juga membantu pihak SAMSAT dalam melakukan evaluasi dan perencanaan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, tujuan utama studi ini adalah menganalisis Pengaruh Motivasi Individu, Pengetahuan tentang Kewajiban Pajak, dan Kualitas Sistem Informasi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Pajak Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di SAMSAT Kota Tegal).

1.2.Rumusan Masalah

Jumlah individu wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tegal setiap tahunnya mengalami kenaikan, namun peningkatan jumlah wajib

pajak kendaraan bermotor yang terdaftar hal ini belum sepenuhnya diimbangi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya. Pajak memiliki peran penting sebagai sumber pendapatan utama negara. Untuk memahami dinamika kepatuhan wajib pajak, perlu dilakukan penelitian yang menyeluruh tentang faktor-faktor yang mempengaruhinya. Salah satunya untuk menguji Pengaruh Motivasi Individu, Pengetahuan tentang Kewajiban Pajak, dan Kualitas Sistem Informasi Pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, pertanyaan peneliti dalam penelitian wajib pajak kendaraan bermotor dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh motivasi individu terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar di SAMSAT Kota Tegal?
2. Sejauh mana pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar di SAMSAT Kota Tegal?
3. Bagaimana kualitas sistem informasi pajak yang disediakan oleh SAMSAT dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar di SAMSAT di Kota Tegal?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki tujuan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Mengukur sejauh mana motivasi individu mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar di SAMSAT Kota Tegal.
2. Menganalisis kontribusi pengetahuan wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan terhadap tingkat kepatuhan dalam menyelesaikan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar di SAMSAT Kota Tegal.
3. Mengevaluasi peran kualitas sistem informasi pajak yang disediakan oleh SAMSAT dalam mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Tegal.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Praktik

Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan pada pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang topik yang dikaji mengenai Pengaruh Motivasi Individu, Pengetahuan tentang Kewajiban Pajak, dan Kualitas Sistem Informasi Pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Bagi Pemerintah

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi bagi SAMSAT Kota Tegal dalam mengembangkan sistem pelayanan perpajakan yang lebih efektif dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Secara Akademik

Peneliti berharap bahwa temuan baru dalam penelitian ini dapat memperkaya informasi tentang pengaruh motivasi individu, pengetahuan tentang kewajiban pajak, dan kualitas sistem informasi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.

3. Manfaat Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi peneliti lain yang membahas topik serupa.

1.5.Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini memiliki sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa BAB yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjabarkan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian, telaah penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar variabel penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, populasi, dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, instrumen penelitian, lokasi dan waktu

penelitian, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini memuat pembahasan hasil penelitian dan analisis variabel penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi implikasi, penemuan (*findings*) penelitian yang dilengkapi dengan keterbatasan penelitian dan peluang penelitian selanjutnya.