

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap negara memerlukan sumber pendapatan untuk membiayai pembangunan, termasuk Indonesia. Pajak berperan sebagai sumber penerimaan utama karena memiliki karakteristik yang konsisten dan terus berlanjut. Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2003, penerimaan negara meliputi seluruh pemasukan yang disetorkan ke kas negara, di mana pajak merupakan penyumbang terbesar 78,33% dari total pendapatan negara periode 2019–2023 (BPS). Pajak tidak hanya menjadi sumber dana, tetapi juga instrumen kebijakan pembangunan nasional.

Karena kontribusinya yang besar, pajak menjadi sumber utama pendapatan negara sekaligus instrumen pendukung pembangunan nasional. Pajak memiliki dua fungsi utama: fungsi anggaran untuk membiayai pembangunan dan kebutuhan rutin, serta fungsi pengaturan untuk mendukung kebijakan sosial dan ekonomi (Wulandari & Mahpudin, 2020). Sebagai komponen utama APBN, pajak memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia.

Pajak berperan penting dalam operasional pemerintah, layanan publik, serta pembangunan nasional dan daerah. Pajak daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor, merupakan kewajiban individu atau badan kepada pemerintah daerah tanpa imbalan langsung, dan hasilnya digunakan untuk kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Sebagai sumber utama pendapatan daerah, optimalisasi

penerimaan pajak kendaraan bermotor membutuhkan sistem pelayanan yang efektif dan efisien.

Optimalisasi penerimaan pajak sering terhambat oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak. Banyak masyarakat belum menyadari bahwa pajak adalah pilar pembangunan dan kesejahteraan. Persepsi negatif, seperti anggapan pajak sebagai beban, diperburuk oleh kurangnya transparansi dan kasus penyelewengan (Listyowati et al., 2018). Oleh karena itu, peningkatan kesadaran, kepercayaan, dan transparansi menjadi kunci dalam mendorong kepatuhan.

Salah satu cara meningkatkan kepatuhan adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan di lembaga pajak seperti Kantor SAMSAT. Di SAMSAT Kota Semarang III, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 69,58 menunjukkan pelayanan cukup baik. Namun, tantangan seperti kompetensi petugas dan efisiensi pelayanan masih menjadi hambatan (Ahmad Imanuddin et al., 2018). Mengatasi hambatan ini diharapkan adanya peningkatan dalam hal kepuasan serta kepatuhan dari para wajib pajak.

Namun, meskipun upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan, tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Semarang masih menunjukkan fluktuasi yang signifikan. Berdasarkan informasi dari UPPD Samsat Kota Semarang III, variabilitas ini mencerminkan adanya pengaruh dari berbagai faktor, termasuk efektivitas pelayanan, kesadaran masyarakat, serta sistem dan kebijakan yang diterapkan selama periode 2019–2023.

**Tabel 1. 1**  
**Target, Objek, dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di**  
**Kantor SAMSAT/UPPD Kota Semarang III Tahun 2019-2023**

| <b>Tahun</b> | <b>Target (Rp)</b> | <b>Objek</b> | <b>Realisasi (Rp)</b> | <b>Presentase</b> |
|--------------|--------------------|--------------|-----------------------|-------------------|
| 2019         | 219.167.000.000    | 387.642      | 231.717.994.050       | 105,73%           |
| 2020         | 227.600.000.000    | 326.290      | 203.330.229.250       | 89,34%            |
| 2021         | 230.800.000.000    | 304.624      | 198.819.695.600       | 86,14%            |
| 2022         | 235.105.246.000    | 304.113      | 233.607.069.675       | 99,36%            |
| 2023         | 254.216.796.000    | 299.601      | 236.321.902.150       | 92,96%            |

Sumber: SAMSAT/UPPD Kota Semarang III

Data menunjukkan masih terdapat banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban membayar pajak secara tepat waktu. Penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah SAMSAT/UPPD Kota Semarang III mengalami fluktuasi: sempat melampaui target pada 2019 dan 2022, namun turun pada 2020 (89,34%), 2021 (86,14%), dan 2023 (92,96%). Fluktuasi ini mencerminkan tantangan dalam mengelola penerimaan, yang dipengaruhi tidak hanya oleh jumlah kendaraan, tetapi juga tingkat kepatuhan wajib pajak

Salah satu penyebab utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan adalah tingkat kesadaran dari para wajib pajak, yang mencakup pemahaman hak dan kewajiban perpajakan serta kemauan membayar pajak secara sukarela. Menurut Marilyn et al. (2022), semakin tinggi kesadaran, semakin tinggi pula kepatuhan. Namun, rendahnya kesadaran karena kurangnya pemahaman dan kepercayaan terhadap pengelolaan pajak masih menjadi kendala. Karena itu, pendidikan dan sosialisasi perpajakan perlu ditingkatkan.

Fluktuasi penerimaan pajak mencerminkan pentingnya kesadaran, kemauan, dan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan juga berperan besar, karena pemahaman atas hak dan kewajiban perpajakan mendorong kepatuhan sukarela (Malendes et al., 2024). Wajib pajak yang memahami manfaat pajak cenderung lebih patuh (Anggraini & Pravitasari, 2022), sedangkan yang kurang paham sering merasa tidak mendapat manfaat langsung dari pembayaran pajak.

Penelitian (Karlina & Ethika, 2021) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, sementara penelitian lain (Alting et al., 2024) menemukan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti kesadaran, pelayanan, atau digitalisasi sistem perpajakan juga memengaruhi kepatuhan. Digitalisasi layanan seperti e-Samsat dan Samsat Drive-Thru diharapkan mempermudah pembayaran pajak, namun implementasinya di Kota Semarang masih belum sepenuhnya efektif.

Penelitian ini menganalisis pengaruh digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Digitalisasi diharapkan mempermudah pembayaran pajak dan meningkatkan transparansi, sementara kualitas pelayanan dan informasi perpajakan yang akurat juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan. Fokus pada SAMSAT Kota Semarang III, dengan tujuan memberikan gambaran efektivitas digitalisasi dalam meningkatkan kepatuhan pajak serta memberikan evaluasi untuk merancang strategi pelayanan pajak berbasis digital yang lebih efisien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu kontributor utama terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Semarang. Akan tetapi, tingkat kepatuhan dari para wajib pajak masih menjadi tantangan. Fluktuasi dalam penerimaan PKB di SAMSAT/UPPD Kota Semarang III mencerminkan ketidakstabilan pencapaian target serta kurangnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Untuk mengatasi hal ini, telah dilakukan berbagai inisiatif guna meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, seperti penerapan layanan digital, perbaikan kualitas pelayanan publik, serta penyebaran informasi perpajakan secara lebih luas. Meski begitu, tingkat keberhasilan dari langkah-langkah tersebut dalam memengaruhi perilaku wajib pajak belum dapat diukur secara optimal. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

1. Apakah digitalisasi layanan SAMSAT memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja SAMSAT Kota Semarang III?
2. Apakah kualitas pelayanan, baik yang disediakan secara digital maupun konvensional, memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan dari para wajib pajak?
3. Apakah informasi perpajakan yang disampaikan oleh pihak SAMSAT turut berkontribusi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu di SAMSAT Kota Semarang III?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah komponen penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mendukung pembangunan daerah. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PKB masih menjadi isu yang perlu perhatian. Berbagai strategi seperti digitalisasi layanan, peningkatan kualitas pelayanan, dan penyebaran informasi perpajakan telah diterapkan, namun efektivitasnya masih perlu dievaluasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan SAMSAT, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam meningkatkan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

1. Menganalisis apakah digitalisasi layanan SAMSAT berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang III.
2. Menilai apakah kualitas pelayanan, baik digital maupun konvensional, berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Mengukur apakah informasi perpajakan yang diberikan oleh SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Digitalisasi Layanan Samsat, Kualitas Pelayanan, dan Informasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Samsat Kota Semarang III) yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis:**

- a. Penelitian ini berpotensi memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keterkaitan antara digitalisasi layanan Samsat, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dalam konteks Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.
- b. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya yang membahas isu serupa, khususnya dalam konteks perpajakan daerah dan pengembangan layanan publik .

##### **2. Manfaat Praktis:**

###### **a. Bagi Penulis:**

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman langsung dan wawasan baru terkait analisis pengaruh digitalisasi layanan, kualitas pelayanan, dan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menjadi bekal akademik dalam memahami dinamika penerapan teori di lapangan.

b. Bagi Akademik:

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang tertarik pada topik perpajakan, digitalisasi layanan publik, dan perilaku wajib pajak, serta memperkaya materi perkuliahan dalam program studi perpajakan dan administrasi publik.

c. Bagi Kantor SAMSAT Kota Semarang III

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi efektivitas digitalisasi layanan yang telah diterapkan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi pengembangan layanan digital yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, Kantor Samsat dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Struktur penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab utama yang dijelaskan sebagai berikut:

### **1.5.1 BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat penjabaran mengenai latar belakang yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini.

## **1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori serta hasil penelitian sebelumnya yang mendukung topik penelitian. Tinjauan ini bertujuan untuk memperkuat kerangka konseptual penelitian, serta menyajikan hipotesis dari setiap variabel yang diteliti.

## **1.5.3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas secara rinci mengenai variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, metode analisis, serta penentuan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian.

## **1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang mencakup pengujian data, analisis data, serta pembahasan secara menyeluruh terhadap temuan yang diperoleh dari proses penelitian.

## **1.5.5 BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan yang ditemui selama proses penelitian, serta saran dari peneliti yang disusun berdasarkan temuan dan pembahasan, guna menjadi referensi atau pertimbangan untuk penelitian di masa mendatang.