

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aspek penting dalam penerimaan negara dan menjadi sumber penerimaan utama guna mendukung pembangunan yang berkelanjutan yakni pajak. Potensi penerimaan dari pajak sangat besar dalam membiayai berbagai program pembangunan. Menurut Tambun dan Resti (2022) menyatakan bahwa untuk mencapai target penerimaan pajak yang optimal, diperlukan sinergi yang baik antara pemerintah dan masyarakat Indonesia yang jumlahnya sangat besar. Salah satu bentuk nyata kecintaan terhadap tanah air adalah berkontribusi dalam pembangunan negara melalui kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Kepatuhan pajak mengacu pada situasi di mana wajib pajak mampu melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan yang dibebankan kepadanya. Salah satu indikator untuk menilai tingkat kepatuhan ini adalah kesanggupan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak tidak terlambat. Apabila mereka gagal menjalankan kewajibannya, mereka akan menghadapi sanksi, baik dalam bentuk finansial maupun hukum.

Saat ini masyarakat sangat memerlukan sarana transportasi baik transportasi umum maupun pribadi contohnya kendaraan bermotor. Peningkatan populasi tahunan di Indonesia membawa dampak terhadap meningkatnya penggunaan kendaraan bermotor khususnya sepeda motor. Mayoritas kendaraan yang terdaftar di Kabupaten Tegal masih didominasi oleh kendaraan bermotor konvensional yang

menggunakan bahan bakar bensin. Sehingga para pembayar pajak kendaraan bermotor pada masyarakat Kabupaten Tegal mayoritas kendaraan bermotor konvensional. Sepeda motor dianggap lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan mobil atau kendaraan umum. Makin banyaknya masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor setiap tahun, akan mendorong naiknya jumlah penanggung pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya (Melati et al., 2021). Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan penerimaan pajak daerah, karena setiap pemilik kendaraan berkewajiban untuk memenuhi pembayaran pajak atas kepemilikan kendaraannya.

Tabel 1. 1. Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Konvensional di Kabupaten Tegal Tahun 2018–2024

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Presentase Kenaikan
2018	569.034	-
2019	608.123	6,8%
2020	589.296	-3%
2021	611.839	3,8%
2022	673.793	10%
2023	675.152	0,2%
2024	701.257	3,8%

Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah

Mengacu pada tabel 1.1. selama kurun waktu 2018–2024, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal menunjukkan pola perubahan yang tidak stabil dengan kecenderungan meningkat dan menurun pada berbagai tahun. Dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, jumlah kendaraan di tahun 2021 hingga 2024 meningkat secara signifikan. Dalam rangka meningkatkan penerimaan

pajak kepemilikan dan penggunaan sepeda motor, penanggung pajak harus mematuhi persyaratan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan atas kendaraan bermotor karena tingkat kepemilikan kendaraan bermotor diharapkan meningkat (Rismayanti, 2021).

Guna meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah memerlukan sumber pendapatan yang stabil dan berkelanjutan. Salah satu sumber penting tersebut adalah dana yang diperoleh melalui pungutan pajak atas kepemilikan dan penggunaan sepeda motor. Pajak ini menjadi tulang punggung dalam pembiayaan berbagai aktivitas pemerintah, baik yang bersifat rutin seperti operasional administrasi pemerintahan, maupun untuk pelaksanaan proyek-proyek pembangunan yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Menurut Ramadhan dan Binawati (2020), kontribusi pajak atas kepemilikan dan penggunaan sepeda motor terhadap pendapatan wilayah termasuk yang paling besar dibandingkan jenis pajak daerah lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sektor ini memiliki potensi besar dalam menopang kemandirian fiskal daerah. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memiliki kesadaran tinggi dalam menunaikan kewajiban perpajakan, khususnya pajak kendaraan bermotor. Ketaatan dan kedisiplinan wajib pajak tidak hanya berdampak pada peningkatan penerimaan daerah, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam membangun budaya sadar pajak. Dengan meningkatnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka pendapatan dari sektor ini akan terus tumbuh, yang pada gilirannya akan mempercepat pembangunan daerah dan memperluas manfaat kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat.

**Tabel 1. 2. Jumlah Penunggak Pajak Kendaraan Bermotor
Konvensional di Kabupaten Tegal Periode 2018–2022**

Tahun	Jumlah Penunggak Wajib Pajak	Jumlah Tunggakan
2018	18.339	Rp 15.106.216.500
2019	11.274	Rp 11.810.833.500
2020	34.094	Rp 21.374.851.000
2021	40.899	Rp 18.618.102.500
2022	61.187	Rp 16.724.073.500

Sumber: SAMSAT Kabupaten Tegal

Mengacu pada tabel 1.2. mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2020 – 2022, sementara tahun 2019 mengalami penurunan menurut data penunggakan pajak oleh wajib pajak di wilayah SAMSAT Kabupaten Tegal. Namun, untuk mencapai target penerimaan pajak, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah masih dihadapkan pada tantangan sehubungan dengan kewajiban perpajakan. Menurut sumber berita oleh Joglo Jateng, realisasi penerimaan pajak kepemilikan dan penggunaan sepeda motor di provinsi tersebut masih berada di angka Rp3,5 triliun, atau sekitar 58 persen dari target tahun 2023 sebesar Rp6,02 triliun. Stabilitas keuangan dan perekonomian negara memiliki dampak terhadap penurunan tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia (Janitra, 2019).

Seseorang dapat dianggap mampu membayar pajak apabila telah terpenuhinya seluruh kewajiban pajaknya sejalan dengan regulasi yang berlaku. Individu yang layak disebut patuh pajak yakni mereka yang tidak pernah menunggak pembayaran pajak. Ketika wajib pajak memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku, mereka dianggap

patuh pajak (Dewi dan Merkusiwati, 2018). Apabila pajak yang diterima pemerintah kurang dari yang diharapkan, akan berdampak pada penundaan proses pembangunan. Kapasitas masyarakat untuk membayar pajak berdampak pada jumlah pajak yang diterima. Menurut UPPD SAMSAT Kabupaten Tegal bahwa pencapaian target realisasi penerimaan pajak mulai dari tahun 2022 hingga 2023 masih belum optimal dan menurun. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahun menjadikan penerimaan pajak kepemilikan sepeda motor yang seharusnya menjadi meningkat. Sejalan dengan teori atribusi, perilaku patuh wajib pajak memiliki relasi erat dengan cara wajib pajak berpikir tentang realisasi pajak yang efektif. Mengacu pada teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menjabarkan bahwa di dalam teori ini terdapat dua persepsi yakni pandangan individu tentang seberapa bermanfaat dan mudahnya penggunaan. Wajib pajak yang beranggapan bahwa penerapan teknologi digital akan mudah mendorong taatnya para penanggung pajak dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya (Tambun et al, 2020). Beragam faktor berperan dalam mengajak wajib pajak untuk taat dan memenuhi kewajiban perpajakannya melaksanakan pembayaran pajak, diantaranya yakni digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan.

Faktor pertama yakni digitalisasi sistem administrasi pajak. Hal ini merujuk pada penerapan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan perpajakan. Pemanfaatan teknologi informasi yang cermat dan terbaru dapat menerapkan sistem pembayaran pajak yang transparan dan akuntabel. Berdasarkan penelitian dari Ningsih et al. (2022) bahwa dengan diterapkannya

administrasi perpajakan digital, pembayaran pajak menjadi lebih mudah bagi wajib pajak. Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan fiskus, menjadi hal yang krusial bagi wajib pajak dalam mengevaluasi keunggulan suatu layanan. Apabila layanan diberikan pelayanan yang memadai akan menumbuhkan rasa puas pada wajib pajak. Pelayanan akan dinilai kurang baik ketika tingkat mutu layanan rendah. Menyediakan layanan yang membuat masyarakat yang akan menjalankan pajaknya merasa puas dan bahagia dapat memperbesar dorongan mereka untuk patuh membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian Iqbal (2018), karena kualitas pelayanan dapat memenuhi ekspektasi dari para wajib pajak. Faktor ketiga yaitu penerapan sanksi pajak, yakni kontribusi wajib yang bersifat memaksa bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan. Sanksi pajak berfungsi sebagai pelajaran bagi mereka yang melanggar untuk tidak meremehkan pembayaran pajak. Pembayaran denda, bunga, dan kenaikan tarif pajak ialah bentuk konsekuensi administrasi bagi mereka yang gagal memenuhi kewajiban pajak. Sanksi yang paling berat yakni sanksi pidana pajak yang berupa hukuman pidana, seperti pidana kurungan dan pidana penjara menurut hukum. Berdasarkan hasil penelitian Isnaini & Karim (2021) bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat seiring dengan jumlah sanksi perpajakan yang dijatuhkan kepada wajib pajak yang melanggar.

Tuntutan dari perkembangan teknologi saat ini dapat dicapai dengan memberikan inovasi baru yang dapat diterima oleh masyarakat dalam hal pelayanan dan administrasi. Meningkatkan sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan sistem informasi teknologi terbaru ialah upaya yang dapat dijalankan

oleh pemerintah sebagai solusi. Menurut Virgiawati et al. (2019), sebagai inovasi dari pemerintah, digitalisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk memudahkan para pemilik tanggung jawab pajak dalam proses pelunasan kewajiban pajak mereka. Pembayaran pajak pun selain bisa dilakukan di kantor SAMSAT secara langsung, wajib pajak juga dapat memanfaatkan SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT *Corner*, *Payment Point*, SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, serta pengembangan SAMSAT unggulan lainnya seperti New SAKPOLE. Perkembangan teknologi dan ekspektasi bagi banyak penduduk memungkinkan pengembangan layanan yang ditawarkan oleh berbagai sistem administrasi perpajakan. Sistem digitalisasi administrasi yang memungkinkan penggunaan di setiap waktu dan lokasi dirancang untuk mengurangi keterlambatan pembayaran pajak.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak perlu adanya digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak yang dapat mendorong masyarakat taat dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Salah satu penelitian terdahulu yang membahas kepatuhan wajib pajak ialah Kodung (2020), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan menimbulkan dampak mengenai patuhnya wajib pajak. Selain itu Mareti dan Dwimulyani (2019) menjabarkan bahwa sanksi perpajakan berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengambil referensi dari penelitian sebelumnya oleh Valentina et al. (2022) dan Dewi (2020). Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh pemahaman wajib pajak dan penerapan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan para penanggung pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mencakup satu variabel baru yakni kualitas pelayanan fiskus, yang mengacu pada studi sebelumnya oleh Madjojo dan

Baharuddin (2022) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus dalam meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu, penelitian ini juga ditambahkan variabel yang berfokus pada pengaruh digitalisasi sistem administrasi pajak terhadap patuhnya para penanggung pajak kepemilikan dan penggunaan sepeda motor yang mengacu dalam penelitian Amalia dan Anwar (2023).

Berdasarkan penjelasan kajian diatas, variabel yang terdiri dari digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan menjadikan faktor yang mampu menghasilkan pengaruh kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dampak dari definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana faktor digitalisasi sistem administrasi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

1.2. Rumusan Masalah

Terjadi peningkatan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, tetapi Perolehan pajak atas kendaraan bermotor tidak meningkat secara proporsional. Adanya tunggakan pajak yang sempat mengalami peningkatan beberapa tahun belakang menunjukkan betapa kurangnya kesadaran masyarakat akan memenuhi kewajiban pajak mereka. Dihasilkan rumusan masalah yang berfokus pada faktor-faktor penentu dalam kepatuhan pajak di Kabupaten Tegal terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sebagai langkah untuk mengatasi permasalahan tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang menjadi dasar penelitian:

1. Apakah digitalisasi sistem administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
2. Apakah kualitas layanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini ditujukan untuk menguji:

1. Menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh digitalisasi sistem administrasi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
2. Menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
3. Menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terkait kemajuan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi SAMSAT Kabupaten Tegal

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pencrimaan pajak daerah, terutama PKB, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini memberi peneliti dan siswa lain pengetahuan baru dan menjadi sumber belajar dan rujukan bagi peneliti berikutnya.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam pembayaran PKB, serta mendukung upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.4. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih terarah dan dapat memudahkan dalam mengikuti pembahasan masalah dan isi penelitian ini, maka penggunaan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan kegunaan penelitian, sistematika penulisan, dan manfaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi, sampel penelitian, jenis, sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang deskripsi objek penelitian, klasifikasi responden, analisis data, serta menyajikan interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bab terakhir yang memuat kesimpulan, keterbatasan dan saran. Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka dan Lampiran.