

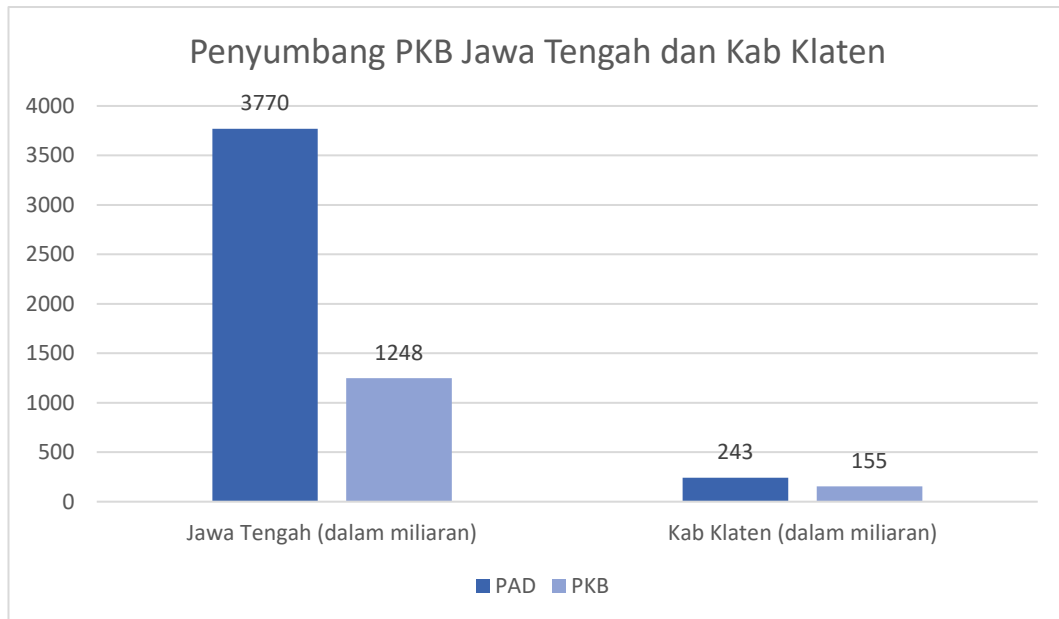
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Rioni & Syauqi (2020), pajak adalah iuran kepada negara yang wajib dibayarkan oleh warga negara sesuai dengan ketentuan hukum, yang sifatnya wajib tanpa imbalan langsung, dan berfungsi untuk membiayai pengeluaran publik dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan hal ini, setiap warga negara yang memang sah menjadi Warga Negara Indonesia (WNI) wajib melakukan kewajibannya kepada negara yaitu membayar pajak. Pajak pusat dan pajak daerah merupakan fondasi utama penerimaan negara. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan gambaran konkret dari sumber-sumber pendapatan pemerintah daerah itu sendiri. PAD ini dapat berasal dari pajak provinsi dan kabupaten/kota, retribusi daerah, pengelolaan aset daerah yang terpisah, serta sumber-sumber PAD sah lainnya.

Salah satu jenis pungutan provinsi, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), tercatat sebagai kontributor paling dominan terhadap akumulasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh karena itu, bagian ini menjadi pilar utama keuangan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Tercatat pada tanggal 30 April 2025, pada laman Portal Informasi Warga Jateng dengan bantuan grafik berikut:

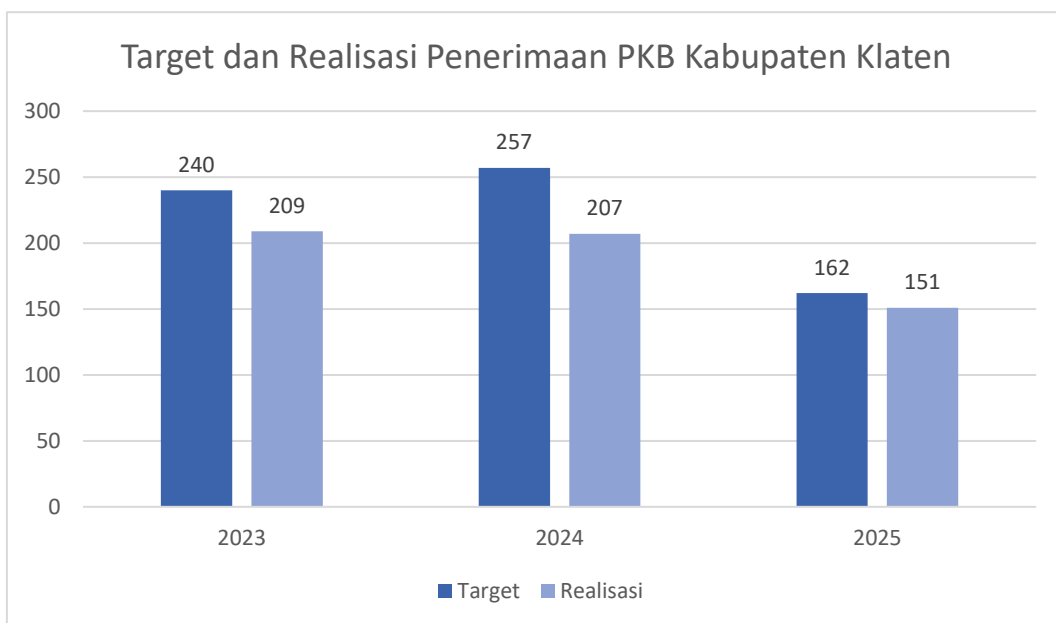


Gambar 1.1 Grafik Penyumbang PKB

Realisasi pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah mencapai Rp3,77 triliun, yang hampir setengahnya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebesar Rp1,248 triliun. Di Kabupaten Klaten, penerimaan PKB mencapai lebih dari Rp155 miliar dengan realisasi pendapatan Pajak Daerah pada Oktober 2025 sebesar Rp243 miliar atau sekitar 63% penyumbang PAD. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan dari wajib pajak kendaraan bermotor dapat sangat menentukan sebuah keberhasilan dari pemerintah daerah dalam mencapai sumber penerimaan negara dan juga target penerimaan pajaknya. Namun pada realitanya, pendapatan PKB yang hampir setengahnya dari PAD tersebut tidak berbanding lurus dengan rasio kepatuhan wajib pajak yang proaktif. Hal ini dibuktikan oleh data realisasi milik BPK Perwakilan Provinsi Jawa Tengah yang mencatat mengenai lonjakan dari total tunggakan PKB yang semula Rp440 miliar di tahun 2022 menjadi Rp628 miliar di tahun 2023. Lonjakan inilah yang menjadi bukti empiris bahwa

permasalahan kepatuhan masyarakat mengenai perpajakan masih menjadi isu yang belum terselesaikan secara tuntas oleh pemerintah daerah.

Fenomena ketidakpatuhan melalui tunggakan di atas secara riil terjadi di tingkat kabupaten, yaitu salah satunya berada di Kabupaten Klaten. Tingkat realisasi penerimaan PKB yang selalu tidak melebihi target yang telah ditetapkan mulai dari tahun 2023 hingga 2025 mencerminkan ketidakstabilan kepatuhan pembayaran wajib pajak, hal tersebut dapat dilihat pada grafik berikut (dalam miliaran rupiah):

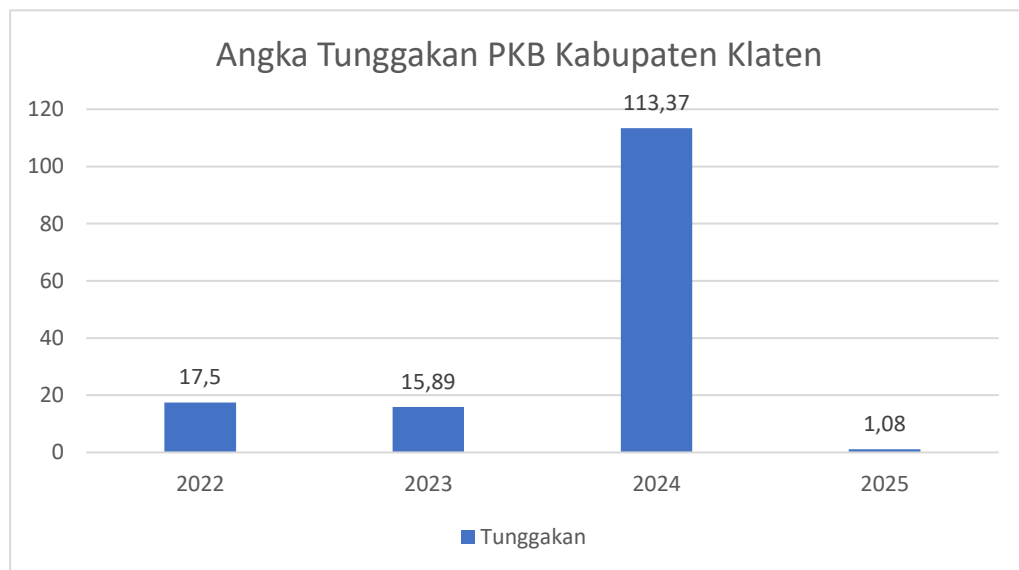


Gambar 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan PKB Kabupaten Klaten

Melihat grafik di atas, pada tahun 2023, tingkat realisasi penerimaan sebesar 87,13%, tahun 2024 sebesar 80,38%, dan hanya pada tahun terakhir tingkat realisasi bisa mencapai hampir 100% yaitu sebesar 93,57%. Dari fenomena menurunnya tingkat realisasi dari tahun 2023 ke 2024 tersebut, maka pada tanggal 17 September 2024, BPKPAD Klaten sampai melakukan rapat koordinasi dengan 26 camat se-Kabupaten Klaten yang secara khusus hanya untuk mendata piutang PKB yang

terus menumpuk. Sebagai bentuk tindak lanjut, Pemerintah Daerah menginisiasi program “Sengkuyung” yang mana merupakan pendataan verifikasi kendaraan bermotor hingga terjun langsung ke masyarakat untuk bersosialisasi. Namun, belum didapatkan juga hasil yang optimal dikarenakan keterbatasan Sumber Daya Manusia dan anggaran operasional pada tingkat daerah.

Buruknya tingkat kepatuhan dari masyarakat Kabupaten Klaten diperparah dengan tingginya jumlah kendaraan yang secara aktif menunggak dari tahun ke tahun. Berdasarkan data rekapitulasi Kantor Samsat Kabupaten Klaten, indikasi keparahan ini dapat dilihat pada grafik berikut (dalam miliaran rupiah):



Gambar 1.3 Angka Tunggakan PKB Kabupaten Klaten

Pada tahun 2022 angka tunggakan PKB di Klaten telah menyentuh angka yang cukup besar, yaitu sebesar Rp17,5 miliar. Pada tahun 2023, angka tunggakan menurun menjadi Rp15,89 miliar, hal tersebut dikarenakan adanya program pembebasan denda tunggakan pembayaran yang tertera pada Peraturan Gubernur Jateng No. 9, sehingga mendorong wajib pajak untuk melakukan pembayaran.

Namun, angka tersebut kembali meledak secara ekstrem pada tahun 2024 dengan total Rp113,37 miliar atau >260.000 kendaraan yang menunggak setelah program insentif berakhir. Kemudian, data awal tahun 2025 menurun kembali cukup tajam yaitu menjadi Rp1,08 miliar atau hanya sekitar ribuan kendaraan yang menunggak karena adanya penghapusan registrasi kendaraan secara otomatis bagi wajib pajak yang terlambat lebih dari 5 tahun.

Strategi yang dilakukan pemerintah dalam menurunkan angka tunggakan tersebut adalah dengan mengeluarkan kebijakan insentif pada tahun 2025 selama 3 bulan tepatnya pada tanggal 8 April hingga 30 Juni yaitu berupa program pemutihan sehingga pada tahun 2025 angka tunggakan menurun sangat drastis. Capaian penerimaan akibat program tersebut mencapai Rp35 miliar yang informasinya di ambil dari portal berita yang rilis pada tanggal 7 Mei 2025. Adanya program tersebut, tingkat kepatuhan masyarakat Kabupaten Klaten tergolong bersifat semu dan reaktif, yang mana ketika pemerintah mengadakan program pemutihan, masyarakat baru berbondong-bondong membayar pajak, hal ini sejalan dengan pernyataan Muji Hartono selaku Kepala Seksi Pajak Samsat Kabupaten Klaten. Namun, ketika program tersebut telah berakhir, fenomena penunggakan pembayaran PKB kembali berulang, sehingga hal ini mengindikasikan bahwa intervensi kebijakan yang dibuat pemerintah pada pertengahan tahun 2025 belum sepenuhnya efektif.

Menyadari bahwasannya program pemutihan hanya memberikan efek jangka pendek dalam mengatasi tunggakan, pemerintah sebenarnya telah lama mengupayakan strategi lain untuk pembentukan efek jangka panjang dengan

memberikan inovasi digital dalam memudahkan masyarakat mengenai pembayaran pajaknya yaitu dengan implementasi layanan e-Samsat (aplikasi SIGNAL/New Sakpole). Langkah inovatif pemerintah ini menjadi faktor pertama dalam studi ini, yang diestimasikan mempunyai implikasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Implementasi e-Samsat menjadi penerapan sistem hasil kolaborasi antara Polri, Jasa Raharja, dan juga Bapenda untuk meningkatkan transparansi proses pembayaran PKB, memangkas antrean, serta memudahkan akses ke WPKB kapan saja dan di mana saja. Berdasarkan riset oleh Dewi *et al.* (2021), dalam mendukung kepatuhan WPKB dapat dilakukan melalui peran e-Samsat sebagai intervensi sistematis pemerintah dengan kemudahan administrasi bukan dengan bentuk paksaan. Namun, riset ini juga membuktikan bahwa e-Samsat tidak secara otomatis dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran PKB bagi semua kelompok wajib pajak dan kepatuhannya sangat dipengaruhi oleh karakteristik wajib pajak dan tingkat literasi digital.

Faktor kedua adalah kesadaran perpajakan. Yang dimaksud dengan kesadaran perpajakan adalah pemahaman dan sikap proaktif wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka secara sukarela, tanpa mengharapkan imbalan langsung pada saat pembayaran. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior*, peningkatan kesadaran pajak dari seorang WP berbanding lurus dengan tingginya probabilitas ketaatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, melihat fenomena dari program pemutihan, kemungkinan besar bahwa kesadaran pajak dari masyarakat Kabupaten Klaten masih tergolong rendah. Rendahnya tingkat kesadaran pajak ini diduga karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah terhadap

masyarakatnya, pemahaman masing-masing individu yang masih terbatas, maupun adanya persepsi negatif terhadap penggunaan dana pajak yang dilakukan pemerintah. Berdasarkan situasi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan secara langsung apakah kesadaran pajak benar-benar mempengaruhi kedisiplinan masyarakat Kabupaten Klaten dalam melunasi pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga adalah tingkat pendapatan. Tingkat pendapatan mencerminkan status perekonomian atau kondisi finansial dari masing-masing wajib pajak yang sudah berpenghasilan yang dapat mempengaruhi kemampuan mereka (*perceived behavioral control*) dalam membayar pajak secara utuh dan tepat waktu. Tingkat pendapatan ini biasanya diukur dari pekerjaan, aset kendaraan, pendapatan per bulan, serta tingkat ekonomi daerah (Krisnadeva & Merkusiwati, 2021). Dari variasi penghasilan yang didapat masyarakat Kabupaten Klaten, ditemukan faktor penyebab terjadinya penunggakan pajak kendaraan bermotor pada sebagian kelompok masyarakat serta sebagiannya lagi yang membayar pajak secara tepat waktu. Melakukan eksplorasi atau meneliti lebih lanjut tentang variabel tingkat pendapatan dapat membantu mengetahui dan memahami heterogenitas kepatuhan wajib pajak Kabupaten Klaten serta pemahaman pada hal tersebut dapat menjadi urgensi untuk perumusan kebijakan yang efektif dalam meningkatkan penerimaan daerah.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas mulai dari program pemutihan, inovasi digital yang dibuat pemerintah, serta rapat koordinasi yang melibatkan 26 camat dan program “Sengkuyung”, membuat urgensi dari penelitian ini muncul. Hal

tersebut membuktikan bahwa dari beberapa fenomena yang terjadi belum mampu menyelesaikan akar permasalahan secara tuntas. Jika dibiarkan tanpa adanya evaluasi secara empiris, maka rasio tunggakan akan terus terjadi dan kemungkinan akan membawa dampak ke dalam keuangan daerah. Dengan demikian, pelaksanaan penelitian ini mempunyai tingkat urgensi yang tinggi untuk mengetahui faktor-faktor yang secara nyata mempengaruhi dan memberikan penegasan mengenai permasalahan yang sedang terjadi serta untuk bahan evaluasi pemerintah daerah.

Penelitian ini juga mempunyai urgensi secara akademis yaitu untuk mengisi kesenjangan penelitian terdahulu (*Research Gap*). **Pertama**, mengenai implementasi e-Samsat, penelitian milik Putri & Setiawan, (2024) juga Meiryani *et al.* (2022) menyatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, namun temuan tersebut justru dibantah oleh penelitian Bahari & Herawaty (2023) serta Suryadi *et al.* (2025) karena bertolak belakang dan mengungkapkan bahwa tidak berpengaruh signifikan. Serta dari penelitian Puspanita & Machfuzhoh (2022) dan Suryadi *et al.* (2025) yang hasilnya juga saling bertolak belakang mengenai tingkat pendapatan. Adanya polarisasi hasil ini yang membuat peneliti untuk melakukan pengujian kembali secara empiris.

Kedua, adanya celah secara demografis. Penelitian sebelumnya banyak dilakukan di kota-kota besar seperti Surakarta dan Yogyakarta, juga milik Yuniarti *et al.* (2019) di Banyumas, Bahari & Herawaty (2023) di Jakarta Selatan, serta (Putri & Setiawan, 2024) di Bali. Karakteristik dari masyarakat yang berasal dari wilayah kota besar atau metropolitan tersebut tentunya tidak dapat digeneralisasi secara

langsung dengan masyarakat yang berada di kawasan semi-urban dan masih tergolong kecil yaitu Kabupaten Klaten. Bermula dari celah demografis tersebut, penelitian Suryadi *et al.* (2025) menjadi rujukan utama dari penelitian ini, dengan variabel yang identik mulai dari implementasi e-Samsat, kesadaran pajak, dan tingkat pendapatan. Perbedaannya adalah objek penelitian dan tahun data yang digunakan, penelitian Suryadi *et al.* (2025) bertempat di Jakarta Selatan dan tahun data yang diambil yaitu pada tahun sebelum 2022, sedangkan pada penelitian ini bertempat di Kabupaten Klaten dengan rentang waktu 2022-2025.

Ketiga, beberapa penelitian terdahulu yang kajiannya masih dilakukan secara parsial. Penelitian milik Mahapsari *et al.* (2024) yang berlokasi di Klaten masih memiliki keterbatasan yang sama dengan riset Enggaryanti (2024) dan Bahari & Herawaty (2023), dimana pengujiannya hanya berfokus pada sistem dari e-Samsat bukan penerapannya dan juga kesadaran pajak tanpa melihat kekuatan ekonomi dari masyarakat. Di sisi lain, riset lokal yang juga dilakukan di Klaten oleh Cahyono *et al.* (2025) justru mengambil sudut pandang yang sebaliknya yaitu menganalisis penyebab ketidakpatuhan dari masyarakat yang berfokus pada variabel kondisi ekonomi tanpa mengintegrasikan e-Samsat dan kesadaran pajak. Seluruh penelitian terdahulu tersebut dan penelitian Suryadi *et al.*, (2025), memilih rentang waktu pengambilan data yang krusial yaitu sebelum adanya program pemutihan di tahun 2025, sehingga menyisakan ruang kosong bagi penelitian ini untuk mengetahui secara utuh gabungan variabel-variabel tersebut di tengah anomali perilaku wajib pajak yang merespons kebijakan pemutihan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai permasalahan secara nyata yang sedang dihadapi oleh Kabupaten Klaten yaitu ketaatan WP dalam memenuhi kewajiban PKB. Juga penggunaan kerangka berpikir yang menjadi dasar penelitian ini merujuk pada *Theory of Planned Behavior* dengan penjelasan mengenai tindakan seseorang dalam kepatuhannya membayar pajak seperti dari sikap, persepsi kemudahan dan kemampuan, dan norma sosial dalam melakukan kewajibannya. Serta dapat diketahui faktor mana yang paling berperan dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat Kabupaten Klaten sehingga nantinya pemerintah daerah dapat menjadikan bahan pertimbangan mengenai kebijakan yang lebih tepat dalam mengatasi permasalahan yang sedang terjadi. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mengkaji permasalahan ini secara empiris melalui sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh Implementasi E-Samsat, Kesadaran Pajak, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor : Studi Empiris pada Kantor Samsat Klaten.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan analisis pustaka, masalah utama dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam membayar PKB. Kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi penerimaan pajak daerah dan memicu terjadinya defisit anggaran. Maka, dengan mempertimbangkan fenomena yang sedang terjadi di Kabupaten Klaten serta sejumlah faktor yang diduga mampu mempengaruhi ketaatan WP dalam melunasi

PKB mereka, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini dapat dirumuskan dengan:

1. Apakah implementasi e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten?
2. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten?
3. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis apakah implementasi e-Samsat berdampak pada kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten.
2. Untuk menganalisis apakah kesadaran pajak dapat mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten.
3. Untuk menganalisis apakah tingkat pendapatan dapat memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WPKB di Kabupaten Klaten.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Subbab ini memberikan uraian mengenai manfaat penelitian yang ditinjau dari sisi teoritis sebagai landasan akademik dan pengembangan teori yang berhubungan dengan perpajakan, adapun penjabarannya yaitu:

- a. Secara teoretis, penelitian ini diupayakan untuk dapat memberikan perluasan pada wawasan keilmuan serta memberikan kontribusi yang bermakna bagi literatur akademik di bidang perpajakan, terkhusus pada sektor pajak daerah.
- b. Mampu memberikan dukungan empiris dan memperkuat penerapan *Theory of Planned Behavior* dalam hal ketaatan pajak daerah melalui pengujian pengaruh pada setiap variabel dalam penelitian ini.
- c. Menjadi bahan acuan dan tinjauan pustaka bagi riset-riset selanjutnya yang memiliki fokus yang sama dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

Subbab ini menjelaskan tentang manfaat penelitian pada sisi praktis, dengan harapan nantinya dapat menyumbangkan kontribusi nyata kepada pihak-pihak yang berkaitan, uraian tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah Daerah

Harapan pada penelitian ini yaitu mampu memberikan masukan strategis kepada Pemerintah Daerah dalam merumuskan kebijakan guna mengoptimalkan kepatuan WPKB, terutama pada penyempurnaan layanan digital serta perancangan program yang berorientasi pada peningkatan kesadaran masyarakat.

b. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat Umum

Hasil dari kajian diharapkan mampu menjadi acuan wajib pajak dan masyarakat dalam menumbuhkan pengetahuan dan pemahaman

mengenai pentingnya pembayaran pajak secara tepat waktu, memberikan pemahaman dari manfaat layanan pajak seperti E-Samsat dalam mendukung operasional di daerah.

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam memahami isi penelitian yang dapat memudahkan pembaca, peneliti menyusun sistematika penulisan penelitian ini sesuai dengan kaidah penulisan skripsi secara sistematis dan terstruktur. Pada subbab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran secara umum bagaimana isi dari setiap bab yang ada pada penelitian, mulai dari pendahuluan hingga penutup, supaya pembahasan yang diharapkan peneliti dapat tersampaikan dengan jelas dan terarah. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini yaitu : Bab I Pendahuluan, dengan penjelasan mengenai fenomena dari sebuah rencana penelitian atau latar belakang masalah, perumusan dari suatu masalah, tujuan dan kegunaan dari riset, serta sistematika penulisan yang seluruhnya menjadi gambaran awal alasan dilakukannya penelitian tersebut juga fokus kajian yang akan dilaksanakan.

Bab II Landasan Literatur, menguraikan landasan teori yang menjadi pijakan utama penelitian, serta tinjauan pustaka mengenai berbagai studi sebelumnya yang sesuai dengan topik yang diteliti, kerangka pemikiran, dan dugaan peneliti terkait variabel penelitian, yaitu implementasi e-Samsat, kesadaran perpajakan, tingkat pendapatan, dan kepatuhan WPKB. Kemudian, Bab III Metode Penelitian, menguraikan tentang metode yang digunakan peneliti, yang mana meliputi populasi dan sampel penelitian, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian, metode pengumpulan data, serta

penggunaan metode analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam Bab II.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, memberikan penyajian data dari hasil penelitian yang didapatkan dari kegiatan menganalisis data serta menjelaskan gambaran umum hasil penelitian, statistika deskriptif, hasil dari analisis data, juga interpretasi dari bab ini sendiri. Analisis tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel penelitian yang telah dilakukan peneliti. Bab terakhir atau Bab V berisi penutup, yang berisi kesimpulan dari pelaksanaan hasil penelitian serta keterbatasan dan saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang bersangkutan, baik secara teoritis maupun praktis, dan bagaimana implikasinya untuk pembaca dan peneliti selanjutnya supaya bisa menjadi suatu bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepatuhan WPKB.