

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia adalah negara yang selalu mengupayakan peningkatan pelaksanaan pengembangan infrastruktur dan sumber daya manusia nasional untuk meraih kemakmuran untuk seluruh masyarakat. Salah satu upaya pemerintah demi mengoptimalkan sumber pendapatan negara adalah dengan memungut pajak. Menurut Mardiasmo (2016) Pajak adalah pungutan wajib yang dibebankan penduduk dan dibayarkan ke negara berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku di Indonesia. Pajak memiliki peran strategis sumber pendanaan utama dalam menjalankan berbagai program pembangunan nasional, seperti program pemerintah, pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan dan segala bentuk program pemerintah lainnya. Pajak menjadi instrumen kebijakan yang efektif dalam mengurangi kesenjangan sosial, memperbaiki distribusi pendapatan, serta menekan inflasi dan defisit anggaran negara.

Pendapat yang dikemukakan oleh Siti Resmi (2017) tentang instansi yang berhak memungut pajak, dikelompokkan menjadi pajak daerah dikelola pemerintah daerah dan pemerintah pusat mengelola pajak pusat, pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah untuk dikendalikan, dikelola untuk mendanai aktivitas pemerintah daerah masing-masing sedangkan pemerintah pusat mengendalikan pajak pusat untuk pendanaan kegiatan pemerintah pusat. Pemerintah daerah memiliki hak untuk memungut pajak, dan menyesuaikan tarif pajak yang ditentukan setiap pemerintah daerah masing-masing. Walaupun

pendapatan pajak tingkat pemerintah daerah relatif kecil dibandingkan dengan pendapatan tingkat pemerintah pusat. Pembelian kendaraan bermotor adalah barang kena pajak bagi pemilik kendaraan tersebut dan menjadi subjek pajak bagi pemerintah daerah tingkat 1 (Provinsi) yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengumpulan pajak tersebut. Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) pemerintah provinsi adalah di kendaraan bidang pajak bermotor, penerimaan tersebut dikelola dan digunakan untuk mendanai program pemerintah di wilayah tersebut.

Menurut hasil dari data Laporan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah di SAMSAT Kabupaten Tegal pada tahun 2018 sebesar Rp 89.766.458.000. Pada tahun 2019, realisasi penerimaan tersebut meningkat sebesar 12% menjadi Rp 100.491.000.000. Tahun 2020, pendapatan pajak meningkat lagi sebesar 3% menjadi Rp 104.000.000.000. Pada tahun 2021, realisasi penerimaan tersebut meningkat signifikan sebesar 10% menjadi Rp 114.425.000.000. Tetapi tahun 2022, realisasi pendapatan peningkatan 140% menjadi Rp 274.274.725.000. Dari data tersebut, rata-rata kenaikan penerimaan di bidang pajak kendaraan bermotor selama tahun 2018-2022 adalah sebesar 33%, yang membuktikan bahwa pajak kendaraan bermotor memegang peran penting sebagai sumber pendapatan asli daerah yang memiliki pengaruh dalam pendanaan pembangunan daerah.

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Pintu (SAMSAT) menjadi instansi memberikan layanan kepada wajib pajak. Menggunakan metode pemungutan *Self Assessment System*, wajib pajak diharuskan mengunjungi langsung ke kantor SAMSAT untuk melaporkan dan menjalankan kewajibannya.

Proses layanan administrasi yang terjadi di kantor SAMSAT dilakukan secara terstruktur. Wajib pajak harus melakukan registrasi kendaraannya terlebih dahulu di loket administrasi yang tersedia sebelum melakukan pembayaran pajak. Pelayanan di kantor SAMSAT cenderung memiliki proses administrasi yang sulit dan waktu yang lama, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib yang mengunjungi langsung. Pesatnya ilmu teknologi dan kemudahan akses internet, pemerintah daerah telah mengembangkan inovasi pelayanan perpajakan yang bisa diakses melalui website, aplikasi dan berbagai metode pembayaran yang berdampak pada pelayanan yang cepat dan memudahkan wajib pajak dalam merealisasikan kewajibannya.

Pelaksanaan kantor SAMSAT untuk melayani wajib pajak dengan melibatkan pengembangan layanan berbasis teknologi informasi untuk pembayaran secara digital sudah diinstruksikan dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. Berlakunya Peraturan Presiden tersebut, telah mendorong munculnya inovasi pelayanan berbasis digital yang bertujuan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Munculnya inovasi layanan tersebut bisa diakses melalui website, aplikasi, dan berbagai metode pembayaran lainnya di SAMSAT telah mengakibatkan perubahan perilaku seseorang dalam memilih metode pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perubahan tersebut ditandai dengan beralihnya masyarakat dari mendatangi kantor SAMSAT secara langsung ke penggunaan website, aplikasi, dan metode pembayaran terintegrasi dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *E-Wallet*, dan *M-Banking*. Sebuah inovasi

administrasi daring yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), yang diperkenalkan ke publik pada tahun 2017. Pada tahun 2021, aplikasi ini berganti nama menjadi New SAKPOLE, dengan membawa pembaruan fitur pelayanan yang lebih mudah digunakan oleh wajib pajak. Pembayaran dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi New SAKPOLE untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan yang teregistrasi di Provinsi Jawa Tengah.

Layanan aplikasi New SAKPOLE berpotensi mencapai digitalisasi pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Jumlah wajib pajak yang mendatangi kantor SAMSAT akan mengalami penurunan, hal tersebut bisa terjadi apabila wajib pajak menggunakan aplikasi tersebut untuk membayar pajak kendaraan, sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi waktu tunggu bagi wajib pajak. Untuk menggunakan layanan aplikasi New SAKPOLE, wajib pajak diharuskan memiliki *smartphone* berbasis *android*, kemudian menginstal aplikasi tersebut. Sebelum menggunakan aplikasi tersebut, wajib pajak harus memastikan bahwa informasi pribadi dan kendaraannya terdaftar sebagai kendaraan bermotor yang beregistrasi di Provinsi Jawa Tengah. Dengan memanfaatkan aplikasi New SAKPOLE, wajib pajak akan mendapatkan kemudahan dan keuntungan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya, seperti dapat membayar dimanapun dan kapanpun, bebas memilih metode pembayaran, tidak perlu antri, bisa cetak e-pengesehan sendiri dan terhindar dari praktik percaloan.

Sosialisasi aplikasi New SAKPOLE akan membantu meningkatkan pemahaman masyarakat Kabupaten Tegal tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Seiring dengan kemajuan teknologi, pemerintah berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk pengguna. Dengan hadirnya aplikasi New SAKPOLE, kini pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak lagi memerlukan kunjungan ke kantor SAMSAT karena dapat dilakukan secara online. Hal tersebut memberikan kenyamanan kepada wajib pajak, menghemat waktu dan biaya dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Keikutsertaan masyarakat Kabupaten Tegal dalam memanfaatkan aplikasi New SAKPOLE akan sangat berkontribusi bagi program pemerintah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik.

Berdasarkan penilaian pengguna aplikasi New SAKPOLE di *Google Play Store* mendapatkan penilaian 3,0 dari 15,017 pengguna yang memberikan ulasan tentang aplikasi tersebut. Hal yang ungkapkan pengguna mengalami kendala pada aplikasi saat melengkapi persyaratan administrasi. Alur pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi tersebut kurang signifikan dibandingkan dengan mendatangi langsung ke SAMSAT. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, seperti harus mendapatkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang harus di beri stempel pengesahan di SAMSAT dan masalah *error* pada aplikasi. Pendapat yang disampaikan pengguna tersebut didukung pendapat dari Oky Adhitya Wicaksana selaku Kepala Tata Usaha SAMSAT Kabupaten Tegal “Masyarakat yang enggan menggunakan aplikasi New SAKPOLE karena tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini masih rendah. Pada bagian

e-pengesahan itu sebenarnya masyarakat bisa mencetak sendiri dan bisa digunakan seperti STNK pada umumnya, Tetapi e-pengesahan New SAKPOLE hanya dipahami petugas/polisi di Provinsi Jawa Tengah saja, diluar Provinsi Jawa Tengah terjadi kesalahpahaman tentang e-pengesahan yang dikeluarkan dari aplikasi New SAKPOLE, sehingga wajib pajak tetap datang ke SAMSAT untuk mencetak pengesahan”.

Perlu upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif dan terarah kepada masyarakat tentang cara memaksimalkan aplikasi New SAKPOLE serta manfaat dan pentingnya membayar sesuai jatuh tempo dan sesuai peraturan pajak kendaraan bermotor yang berlaku. Pemerintah juga dapat melakukan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, seperti media massa dan organisasi masyarakat, dalam menyebarkan informasi tentang program digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi New SAKPOLE. Selain itu, perlu ditingkatkan juga fasilitas, fitur dan aksesibilitas aplikasi New SAKPOLE agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh pengguna. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki jaringan internet di daerah terpencil dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi tersebut.

Ketaatan wajib pajak berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam menilai kewajiban pajak itu sendiri. Perilaku kepatuhan ini dapat dikaitkan dengan teori atribusi dan *Theory of Technology Acceptance Model* (TAM). Menurut Fritz Heider pada tahun 1958 teori atribusi mempelajari penyebab perilaku individu yang ditentukan oleh faktor internal dan eksternal, sedangkan menurut oleh Fred Davis dan Richard Bagozzi pada tahun 1989 *Theory of Technology Acceptance*

*Model* (TAM) mempelajari perilaku individu dalam mengadopsi teknologi berdasarkan persepsi tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan (R. A. V. Y. Sari & Susanti, 2015).

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor pertama yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak. Pemahaman ini memungkinkan wajib pajak untuk mengetahui tentang pajak dan membayar sesuai dengan tarif yang berlaku. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai tentang pajak, mereka akan lebih mudah melaksanakan kewajiban pajak (Agoes & Cong, 2019). Penelitian oleh Cong dan Agoes (2019) menemukan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor, menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berperan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kedua yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak adalah pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik dari aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Petugas pajak yang berkualitas adalah mereka yang memberikan informasi yang akurat tentang pajak dan prosedur perhitungannya serta tidak terlibat dalam penggelapan pajak atau tindakan lain yang melanggar

peraturan dan prosedur yang berlaku. Berdasarkan penelitian sebelumnya, pelayanan perpajakan memiliki dampak positif terhadap sikap taat wajib pajak.

Faktor ketiga adalah sanksi perpajakan, yang bertujuan untuk memastikan bahwa peraturan perpajakan tidak dilanggar oleh wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi perpajakan meliputi hukuman administratif dan pidana. Ancaman pelanggaran hukum perpajakan dapat mengakibatkan konsekuensi administratif atau pidana, tergantung pada kasus yang terjadi. Penelitian oleh Kusuma (2017) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Wardani & Juliansyah, (2018) menyatakan bahwa semakin baik program E-samsat maka makin meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik (ATM). Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan menurut Al Badrul (2019) penerapan sistem E-samsat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Purbalingga. Menurut temuan penelitian terdahulu, pemahaman tentang aplikasi New SAKPOLE berdampak baik terhadap sikap taat wajib pajak

Menurut definisi dan kajian di atas, variabel-variabel yang terdiri dari pengetahuan, pelayanan dan sanksi perpajakan yang dimoderasi oleh aplikasi New SAKPOLE yang menjadikan faktor yang mampu menghasilkan pengaruh terhadap ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Implikasi dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang dikembangkan oleh penulis dalam penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana faktor pengetahuan, pelayanan, dan sanksi perpajakan yang dimoderasi oleh aplikasi New SAKPOLE dapat mempengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Tegal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yaitu pertanyaan yang diajukan untuk dijawab untuk menungkap permasalahan dan isu utama yang akan diteliti. Rumusan masalah ini akan memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal sesuai isu yang telah dibahas. Maka rumusan masalah dalam kajian ini dapat diungkapkan melalui pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan mempengaruhi ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
2. Apakah pelayanan perpajakan mempengaruhi ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
3. Apakah sanksi perpajakan mempengaruhi ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?

4. Apakah aplikasi New SAKPOLE dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap ketaatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
5. Apakah aplikasi New SAKPOLE dapat memoderasi pengaruh pelayanan perpajakan terhadap ketaatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?
6. Apakah aplikasi New SAKPOLE dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap ketaatan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Menurut perumusan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan arah pengerjaan yang perlu diketahui dan diraih dalam kajian, berikut adalah tujuan penelitian yang dapat ditemukan:

1. Memahami pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
2. Memahami pengaruh pelayanan perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
3. Memahami pengaruh sanksi perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tegal.
4. Memahami pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh aplikasi New SAKPOLE di Kabupaten Tegal.

5. Memahami pengaruh pelayanan perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh aplikasi New SAKPOLE di Kabupaten Tegal.
6. Memahami pengaruh sanksi perpajakan terhadap ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh aplikasi New SAKPOLE di Kabupaten Tegal.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Selesainya kajian ini, semoga mempunyai kegunaan yang bermanfaat dan berdampak baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, diantaranya:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Dalam bidang perpajakan yang memiliki korelasi antara ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor, manfaat kajian ini dapat digunakan untuk menyebarkan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Hasil penelitian ini bisa memberikan saran segar untuk penyelidikan lebih lanjut.

##### **b. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Kantor SAMSAT**

Manfaat dari kajian ini bisa memberikan ide dan rekomendasi untuk SAMSAT Kabupaten Tegal dalam merancang dan membuat kebijakan yang berguna untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak di masa mendatang.

## **2. Bagi Penulis**

Manfaat dari kajian ini akan mendapatkan pengetahuan tentang segala aspek yang berdampak secara positif atau negatif terhadap ketaatan wajib pajak dan menjadi ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

## **3. Bagi Umum**

Hasil kajian ini bisa memberikan kegunaan dengan membagikan pemaparan materi perpajakan kepada individu yang memiliki keterikatan terutama wajib pajak, tentang cara membayar pajak yang lebih baik. Penelitian ini bisa menjadi referensi bagi pihak-pihak tertentu untuk menupayakan peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pendekatan penulisan kajian ini disusun menjadi lima bab terpisah, sebagian berfokus pada topik tertentu yang disiapabilan secara terstruktur dan sistematis, disertai dengan informasi lain yang relevan:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini membahas informasi latar belakang yang menjadi fokus utama dalam kajian ini, rumusan masalah yang diajukan untuk dijawab dalam kajian ini, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan kajian ini.

## BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas landasan teori dan kajian terdahulu yang diharapkan dapat memperkuat kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam kajian ini, dan hipotesis diharapkan akan diketahui dari setiap variabel penelitian yang telah ditentukan.

## BAB III Metode Penelitian

Bab ini menerangkan definisi operasional variabel yang akan menjelaskan cara pengukuran variabel yang digunakan dalam kajian, populasi dan sampel yang dijadikan obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis didalam kajian ini.

## BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini mendeskripsikan mengenai objek yang diteliti, analisis data dan interpretasi hasil penelitian secara terperinci.

## BAB V Penutup

Bab ini mencakup kesimpulan berdasarkan ditemukan oleh peneliti, keterbatasan yang ditemukan dan rekomendasi yang diungkapkan oleh peneliti yang didukung oleh bukti analisis data dan pembahasan hasil dari kajian.