

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1 .1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu dari sekian banyak sumber penerimaan yang dapat diandalkan bagi suatu negara. Pajak dapat diartikan sebagai kewajiban yang harus dibayarkan suatu warga negara sebagai bentuk rasa kesadaran diri terhadap negara. Pada suatu negara dan daerah, pajak berperan penting terhadap penerimaan suatu negara dan daerah tersebut. Di daerah, sumber penerimaan yang dapat diandalkan yaitu pajak dan retribusi daerah. Pajak daerah digunakan guna kepentingan daerah dan dipungut dari masyarakat. Dalam rangka meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang juga berupa Pajak Daerah serta Retribusi Daerah dijadikan salah satu sumber pembiayaan guna penyelenggaraan pembangunan serta penyelenggaraan pemerintah daerah dan juga agar otonomi daerah dapat terlaksanakan.

Pajak daerah terdiri dari berbagai macam pajak, salah satunya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor yang juga bermanfaat untuk membiayai jalannya suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan berdasarkan kepemilikan dan/ atau penguasaan dari suatu kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009). Maksud dari kendaraan bermotor adalah semua kendaraan yang beroda beserta gandengannya yang digunakan pada semua jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lain. Pajak

kendaraan bermotor merupakan pajak yang dapat menyumbang 70% dari total Pendapatan Asli Daerah dimana salah satunya yaitu dapat digunakan untuk mencapai program pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya, pajak kendaraan bermotor ini dipungut oleh pemerintah daerah namun termasuk dalam pajak provinsi yang artinya segala yang berurusan dengan pajak kendaraan bermotor akan berkaitan dengan provinsi dari daerah yang bersangkutan. Kendaraan merupakan alat yang digunakan untuk dapat membantu pekerjaan dan/atau sarana transportasi bagi manusia yang menggunakannya.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan penyumbang terbesar dalam penunjang Pajak Asli Daerah, sehingga pembangunan suatu daerah akan menjadi lebih baik jika Wajib Pajak patuh dan sadar akan kewajiban membayar pajak tersebut. Jika pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor semakin besar maka pemerintah dapat semakin maksimal dalam membangun dan membiayai kebutuhan masing-masing daerah. Pajak Kendaraan Bermotor tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Jawa Tengah. Target dan realisasi penerimaan PKB di Jawa Tengah dalam lima tahun terakhir mengalami kenaikan serta penurunan, untuk tahun 2018 dan 2019 realisasi penerimaan PKB telah melebihi target sedangkan untuk tahun 2020, 2021 dan 2022 mengalami penurunan, untuk realisasi penerimaan PKB belum mencapai target yang telah ditentukan. Untuk tahun 2020 presentase penerimaan berada pada 86,76%, untuk tahun 2021 presentase penerimaan mengalami kenaikan meskipun kenaikan tersebut masih belum mencapai target yang telah ditentukan yaitu berada pada 92,32%, kemudian untuk tahun 2022 juga mengalami kenaikan untuk presentase sebesar 98,39%.

Pada tahun 2022 realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah mencapai Rp 5.432.537.592.000 dengan presentase terkumpulnya 98,39% dengan target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu sebesar Rp 5.521.380.840.000. Dengan pendapatan PKB Jawa Tengah tahun 2022 tersebut, penerimaan PKB Kota Semarang terbagi menjadi tiga bagian yaitu pada Samsat Semarang I kontribusi penerimaan PKB yaitu sebesar Rp 286.147.083.200 dengan presentase sebesar 0,052% jika dibandingkan dalam penerimaan Jawa Tengah, sedangkan kontribusi penerimaan PKB di Samsat Semarang II sebesar Rp 282.871.668.525 dimana presentase tersebut sebesar 0,052% jika dibandingkan dalam penerimaan Jawa Tengah, dan untuk kontribusi penerimaan PKB di samsat Semarang III sebesar Rp 221.280.637.175 dimana presentase tersebut sebesar 0,040% jika dibandingkan dalam penerimaan Jawa Tengah.

Penerimaan PKB pada setiap samsat memiliki perbedaan yang tidak cukup jauh, perbedaan tersebut terjadi karena setiap samsat memiliki wilayah cakupan yang berbeda dan hal ini akan mempengaruhi banyak sedikitnya Wajib Pajak dalam membayar PKB. Untuk Samsat Semarang I mencakup 6 kecamatan yaitu Genuk, Gayamsari, Pedurungan, Genuk, Semarang Utara, Semarang Tengah, dan Semarang Timur. Untuk Samsat Semarang II mencakup 5 kecamatan yaitu Banyumanik, Tembalang, Semarang Selatan, Gajah Mungkur, dan Kalisari. Sedangkan untuk Samsat Semarang III mencakup 5 kecamatan yaitu Semarang Barat, Ngaliyan, Gunungpati, Mijen, dan Tugu. Dalam penerimaan PKB, pendapatan terbesar di Kota Semarang berada pada Samsat Semarang I hal ini terjadi karena Samsat Semarang I memiliki cakupan wilayah yang lebih banyak dan luas jika dibandingkan

dengan samsat lain. Untuk pendapatan PKB terbesar selanjutnya di Kota Semarang berada pada Samsat Semarang II, meskipun memiliki cakupan yang sama dengan Samsat Semarang III namun Samsat Semarang II mendapatkan pendapatan lebih besar hal ini dikarenakan Wajib Pajak pada samsat ini memiliki tingkatan sosial yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan Wajib Pajak di Samsat Semarang III sehingga dapat mempengaruhi penerimaan PKB.

Penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah belum mencapai target, sehingga Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Jawa Tengah berupaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dengan melakukan upaya yang dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan membayar pajak. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) salah satunya adalah dengan memperkenalkan e-SAMSAT (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Dengan adanya e-Samsat ini pemerintah berharap dapat mempermudah wajib pajak dalam hal pembayaran PKB sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan PKB yang nantinya akan berpengaruh dengan Pajak Daerah.

E-Samsat atau aplikasi New Sakpole adalah aplikasi dimana aplikasi ini dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor tahunan hanya dengan melalui *smartphone* tidak perlu datang ke SAMSAT dan dapat dilakukan secara jarak jauh. Di Jawa Tengah, aplikasi e-Samsat ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018 dengan nama SAKPOLE, namun pada saat tahun 2021 aplikasi ini berubah nama menjadi NEW SAKPOLE. Perubahan nama ini tidak di jelaskan mengenai perbedaan aplikasi tersebut, namun untuk fungsi dari aplikasi tersebut tetap sama. New

Sakpole ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi Wajib Pajak yang ingin membayar pajak ketika sudah tanggal jatuh tempo namun dalam tanggal tersebut terdapat urusan sehingga tidak dapat melakukan pembayaran pada hari tersebut di SAMSAT tanpa terlambat dan tidak dikenakan denda, namun New Sakpole bukan hanya untuk Wajib Pajak yang sedang ada urusan saja. Semua masyarakat khususnya Jawa Tengah dapat menggunakan aplikasi ini hanya dengan *smartphone* yang dapat digunakan dari rumah dan selanjutnya pajak kendaraan bermotor sudah terbayar.

New Sakpole ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Jawa Tengah, kota yang menggunakan aplikasi ini terbanyak biasanya berasal dari kota besar di Jawa Tengah. Semarang menjadi kota paling banyak di Jawa Tengah yang menggunakan New Sakpole. Kepemilikan kendaraan yang dimiliki secara pribadi di Kota Semarang ini cukup banyak karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kota ini juga banyak. Karena tidak sedikit masyarakat di Kota Semarang, ada juga yang memilih untuk melakukan aktivitasnya menggunakan transportasi umum. Karena banyaknya pengguna kendaraan, negara ini menerapkan Pajak Kendaraan Bermotor dimana pajak ini merupakan bagian dari Pajak Daerah yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dengan di terapkannya Pajak Kendaraan Bermotor ini.

Pada penggunaan aplikasi e-Samsat (New Sakpole) diharapkan banyak memberikan dampak secara positif dan pada kenyataannya memang memberikan dampak atau respon positif terhadap aplikasi ini yaitu dalam penggunaan aplikasi ini mudah dan tidak rumit untuk dipelajari yang kemudian digunakan oleh Wajib Pajak

untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta dengan adanya aplikasi ini sesuai dengan kemajuan teknologi yang terjadi saat ini dimana hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah dapat mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi (Zubaidah & Lubis, 2021)

Dengan adanya e-Samsat pemerintah berharap bahwa sistem ini dapat memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak yang nantinya akan berpengaruh pada pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, dalam penerapannya ternyata masih banyak yang belum merasakan manfaat tersebut. Masih banyak wajib pajak yang ternyata belum mengerti e-Samsat dan bagaimana penggunaannya, e-Samsat juga belum menerapkan sistem *full Online* dimana Wajib Pajak tetap harus datang di kantor SAMSAT untuk mengambil STNK yang telah dibayar (Saragih, Hendrawan, & Susilawati, 2019). Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memahami bagaimana menggunakan e-Samsat tentunya juga mempengaruhi penggunaan aplikasi tersebut, Wajib Pajak menganggap bahwa pembayaran secara *online* menjadi lebih rumit dan justru lebih memilih untuk menggunakan dan membayar jasa pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Fajriyanti, Kusumadewi, & Wahyu, 2022).

Aplikasi e-SAMSAT (New Sakpole) ini memberikan informasi mengenai pembayaran PKB serta pengesahan STNK yang dapat diakses secara *online* melalui *handphone* android. Aplikasi ini dapat digunakan masyarakat Jawa Tengah yang ingin membayar PKB tanpa perlu mengantre lama-lama, serta dapat langsung dapat dibayar melalui jarak jauh atau *online* melalui e-banking, m-banking ataupun dompet digital dan minimarket yang telah bekerjasama dengan New Sakpole

(Budiman & Astuti, 2021). Untuk pengambilan SKKP yang telah dibayar menggunakan aplikasi ini hanya perlu membawa KTP atas nama STNK yang bersangkutan. STNK yang dilampirkan adalah STNK asli dan bukti pembayaran yang telah dibayarkan tersebut. Dan untuk pengambilannya tidak perlu di SAMSAT domisili Wajib Pajak, STNK dapat diambil pada SAMSAT yang berada di seluruh Jawa Tengah yang masih menjadi cakupan New Sakpole ini.

Dalam penggunaan teknologi tertentu dapat memengaruhi penggunaan aktual sebagai niat dari individu itu sendiri atau bisa disebut sebagai niat (Encyclopedia of Information Science and Technology, Fourth Edition, 2017). Dapat diartikan bahwa niat dari seorang wajib pajak dalam penggunaan e-Samsat dapat memengaruhi penggunaan e-Samsat secara aktual. Wajib pajak yang memiliki niat untuk menggunakan e-Samsat maka dalam penggunaan aplikasi e-Samsat akan tinggi, maka dari itu jika penggunaan e-Samsat tinggi akan memengaruhi kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat berpengaruh pada penerimaan pajak.

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi, pemerintah juga tetap memfasilitasi pembayaran pajak yang dilakukan secara langsung atau dengan kata lain Wajib Pajak datang pada kantor SAMSAT, meskipun dalam melakukan pembayaran ini memerlukan waktu yang tidak sebentar karena Wajib Pajak dalam proses pembayarannya akan berpindah-pindah loket sesuai dengan ketentuan kantor SAMSAT itu sendiri hingga proses tersebut selesai. Selain harus berpindah-pindah loket, Wajib Pajak tentunya harus menunggu sesuai dengan nomor antrean dan hal tersebut yang menyebabkan tidak efisiennya membayar Pajak Kendaraan Bermotor langsung pada kantor SAMSAT (Nasution & Lingga, 2022).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka teori yang yang tepat untuk digunakan dalam mengidentifikasi penggunaan e-Samsat yaitu menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu model pendekatan yang dapat menjelaskan mengenai penerimaan suatu teknologi atau sistem pada individu. Pada model ini terdapat faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam suatu sistem atau teknologi yang baru. Variabel yang utama dimana sering digunakan dalam menganalisis penerimaan pengguna pada TAM ini yaitu *perceived usefulness* (kebermanfaatan) serta *perceived ease of use* (kemudahan) (Davis, et al. 1989:477). Persepsi kebermanfaatan dapat di artikan sejauh mana persepsi pengguna percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi atau sistem dapat meningkatkan kinerja suatu pekerjaan (Davis, et al. 1989:320). Persepsi kemudahan dapat di artikan sejauh mana persepsi pengguna percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi atau sistem dapat akan membebaskannya dari suatu usaha, dengan kata lain sistem ini penggunaannya mudah (Davis, et al. 1989:320). Pada dua variabel utama tersebut sikap pengguna dapat mempengaruhi suatu sistem atau teknologi. Sikap dibagi menjadi dua konstruk yaitu sikap terhadap objek dan sikap terhadap perilaku (Fish dan Ajzen. 1975). Pada sikap terhadap perilaku dapat didefinisikan sebagai penilaian atas perilaku tertentu yang dilakukan oleh seseorang. Penilaian perilaku yang dimaksud yaitu mengacu pada suatu tindakan yang merupakan hasil dari suatu niat perilaku tertentu. Konstruk TAM tersebut akan dimanfaatkan dalam penelitian ini meliputi Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Sikap terhadap Penggunaan dan Niat Perilaku Penggunaan.



Terdapat penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi kebermanfaatan dengan sikap penggunaan. (Uska & Wirasasmita, 2018) menganalisis mengenai penggunaan teknologi *smartphone* pada mahasiswa menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap sikap penggunaan. Menurut penelitian (Nurfiah, Mayangky, Sri , & Dwiza, 2019) dimana penelitian tersebut meneliti bagaimana persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan dalam penggunaan aplikasi Shopee menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan. Selain itu, pada penelitian lain dimana penelitian tersebut bertujuan untuk menguji adanya pengaruh antara sikap dengan niat penggunaan pada penggunaan *mobile* JKN BPJS, (Rani, 2020) menunjukkan adanya pengaruh antara sikap pengguna dengan niat penggunaan *mobile* JKN BPJS tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah di jelaskan di atas, maka dalam penelitian ini ingin membuktikan apakah dalam konstruk TAM di atas berpengaruh terhadap penggunaan E-Samsat. Dan penelitian ini berjudul **“ANALISIS PENGGUNAAN E-SAMSAT BERDASARKAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Semarang III)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Teknologi yang semakin maju seharusnya dapat dimanfaatkan oleh suatu individu atau golongan untuk dapat membantu dan memudahkan dalam melakukan pekerjaan atau aktivitas yang menggunakan teknologi. Salah satu perkembangan teknologi yang dapat dimanfaatkan adalah perkembangan internet, semua individu

dapat mengaksesnya jika memiliki *handphone* yang mendukung. Perkembangan teknologi dibidang internet ini banyak dimanfaatkan oleh beberapa instansi untuk mempermudah pekerjaan dan efisien. E-Samsat merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh Dinas Pendapatan Daerah dan instansi yang terkait (Bibul & Hutrianto, 2018) dimana dalam pemanfaatan ini digunakan untuk membantu Wajib Pajak agar lebih mudah dan efisien dalam pembayaran PKB tanpa perlu menunggu dan antre pada kantor samsat.

Upaya pemerintah untuk menggerakkan masyarakat dalam menunjang Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, kemajuan tersebut diharap dapat memberikan manfaat yang positif bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Teknologi yang digunakan yaitu dengan memudahkan pembayaran melalui aplikasi yang bernama e-Samsat. Di Jawa Tengah, e-Samsat sendiri disebut dengan New Sakpole yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat Jawa Tengah untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor jarak jauh atau dapat dikatakan dapat dibayarkan tanpa harus datang pada Kantor SAMSAT tersebut, namun dalam pengambilan surat-surat tetap harus datang pada Kantor Samsat.

Bukan hanya instansi saja yang dapat memanfaatkan kemajuan teknologi, masyarakat seharusnya juga dapat merasakan serta memanfaatkan kemajuan tersebut. Karena New Sakpole dirancang untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, maka masyarakat dapat memanfaatkannya yaitu dengan menggunakannya untuk membayar PKB tanpa harus datang ke kantor samsat untuk membayar. Namun dalam penerapannya masih

banyak masyarakat yang belum menggunakannya. Di Kota Semarang yang sudah menggunakan New Sakpole dan memiliki perangkat terendah berada pada Samsat Semarang III yaitu dengan 11.271 wajib pajak. Kontribusi masyarakat yang rendah inilah tentunya akan berpengaruh terhadap penerimaan di Samsat Semarang III, karena jika kontribusi dan kesadaran masyarakat rendah dalam membayar pajak maka akan rendah penerimaan pendapatan di Samsat Semarang III.

Untuk itu, diperlukannya penelitian yang membahas bagaimana individu menerima suatu teknologi. Karena penerimaan suatu teknologi sangatlah penting untuk menilai seberapa berhasilnya teknologi tersebut terhadap individu yang menggunakannya, Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana penerimaan suatu masyarakat khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap e-Samsat yang ditujukan untuk mempermudah dan membantu Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini akan menguji pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan untuk menggunakan e-Samsat?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan untuk menggunakan e-Samsat?
3. Apakah sikap pengguna berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat?

4. Apakah sikap pengguna memediasi pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat?
5. Apakah sikap pengguna memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yang hendak dicapai berdasarkan rumusan masalah yang sudah diungkapkan diatas adalah:

1. Menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap sikap penggunaan dalam hal penggunaan e-Samsat
2. Menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan dalam hal penggunaan e-Samsat
3. Menganalisis pengaruh sikap pengguna terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat
4. Menganalisis pengaruh sikap pengguna memediasi kebermanfaatan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat
5. Menganalisis sikap pengguna memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat perilaku untuk menggunakan e-Samsat

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna khususnya secara teoritis yaitu sebagai tambahan ilmu pengetahuan pada bidang perpajakan dan untuk menambah

literatur dimana literatur tersebut berhubungan dengan Technology Acceptance Model di bidang sistem informasi perpajakan.

#### **1.4.2 Aspek Praktis**

##### **1. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan untuk Wajib Pajak dapat terus mendukung program pemerintah untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi e-samsat

##### **2. Bagi Pemerintah**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan masukan terhadap pemerintah khususnya dalam pengembangan aplikasi e-Samsat kedepannya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk memudahkan serta memahami penelitian yang diuraikan secara runtut, yaitu:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta penulisan penelitian.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis yang ditujukan untuk memecahkan masalah dalam penelitian

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini berisi mengenai definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan pada penelitian ini.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi mengenai deskripsi objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi mengenai penelitian.

### BAB V : PENUTUP

Pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan dan saran dalam penelitian.