

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara berasal dari warga yang tinggal di suatu negara melalui pembayaran pajak. Menurut pengelompokannya, diklasifikasikan menjadi penerimaan pendapatan pajak secara langsung dan penerimaan pajak secara tidak langsung. Tujuan dibedakannya pajak berdasarkan jenisnya untuk mengklasifikasikan pajak berdasarkan daerah suatu negara, karena suatu negara memiliki daerah yang cangkupannya berbeda-beda. Selain dibedakannya wilayah sebuah negara, pajak pun juga dibedakan berdasarkan wilayahnya. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu bentuk pajak daerah yang diurus oleh pemerintah provinsi (Rawi & Kumala, 2021).

Penelitian ini dilakukan di Kota Bekasi, karena Kota Bekasi terletak di Jawa Barat yang memiliki peningkatan dalam kepemilikan kendaraan bermotor tiap tahunnya khususnya di tahun 2018-2022. Kota Bekasi mengalami pertumbuhan baik penduduk maupun pembangunan kota. Perkembangan pembangunan Kota Bekasi sedang berkembang pesat seperti pembangunan jalan baru dan fasilitas umum yang baru. Perkembangan pembangunan Kota Bekasi tentu didukung dari warga yang bertempat tinggal di Bekasi karena pembangunan kota berasal dari kewajiban yang dipenuhi oleh warga setempat yaitu pajak. Bila pembangunan kota tersendat, maka faktor yang mempengaruhi adalah kewajiban warga Bekasi yang masih banyak belum

memenuhi kewajiban khususnya di perpajakan. Karena terjadinya peningkatan alat transportasi bermotor, maka tingkat ketaatan para wajib pajak dalam penggunaan motor harusnya ditingkatkan karena meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor (Rawi & Kumala, 2021).

Tingkat kepatuhan pajak pada kendaraan bermotor bisa dievaluasi melalui analisis perubahan rasio kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dari satu tahun ke tahun berikutnya. Fokus dari penelitian ini adalah penggunaan aplikasi E-Samsat, maka dapat dilihat perkembangannya dari tahun sebelum diluncurkannya aplikasi E-Samsat sampai tahun sesudah diluncurkannya aplikasi E-Samsat. Dilampirkannya data tahun 2015 karena peluncuran E-Samsat dilakukan pada tahun 2018 dan sebagai perbandingan dari tahun yang belum mengenal E-Samsat dengan tahun yang sudah dikenalkannya E-Samsat. Pada tabel 1.1 dapat dilihat data Perbandingan tingkat ketaatan pemilik kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

Tabel 1.1 Rasio Ketaatan PKB di Kota Bekasi

Tahun	Rasio Kepatuhan WP (%)
2015	60,15%
2016	56,73%
2017	53,32%
2018	59,29%
2019	61,14%
2020	56,98%
2021	58,01%
2022	59,01%

Sumber: BAPENDA Jawa Barat, Diolah Penulis

Berdasarkan data diatas, tahun 2015- 2017 merupakan tahun sebelum E-Samsat diimplementasikan. Sebelum implementasi aplikasi E-Samsat, kepatuhan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan. Setelah aplikasi E-Samsat diimplementasikan pada tahun 2018 mengalami kenaikan. Setelah tahun 2019, terjadi penurunan pada tahun 2020 akibat dampak pandemi COVID-19. Pada tahun 2020-2022 secara bertahap mengalami kenaikan Ketaatan pemilik kendaraan bermotor terhadap kewajiban pajak.

Tabel 1.2 Pendapatan PKB Kota Bekasi

Tahun	Pendapatan
2016	Rp. 8.164.530.400
2017	Rp. 16.008.304.200
2018	Rp. 114.839.484.700
2019	Rp. 406.620.726.100
2020	Rp. 547.106.639.000
2021	Rp. 578.992.799.000
2022	Rp. 685.837.625.300

Sumber: BAPENDA Jawa Barat, Diolah Penulis

Pendapatan di Kota Bekasi pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2022 mengalami kenaikan yang bertahap. Pemerintah di Kota Bekasi mengeluarkan kebijakan mengenai pemutihan pajak salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor supaya wajib pajak kendaraan bermotor menjadi lebih patuh terhadap wajib pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak, sebagaimana diatur dalam Peraturan No. 44 Tahun 2017, mengacu pada penghapusan denda administratif yang dikenakan pada

pajak kendaraan bermotor akibat keterlambatan pembayarannya (Kusuma & Angga, 2022).

Pemerintah mengadopsi suatu inovasi berupa sebuah aplikasi online bernama “E-SAMSAT” yang bertujuan untuk mempermudah dalam memenuhi kewajibannya tanpa perlu datang ke Kantor SAMSAT (Rawi & Kumala, 2021). Selain E-Samsat, Pemerintah Jawa Barat mengeluarkan kebijakan mengenai pemutihan pajak kendaraan bermotor yang diatur dalam Keputusan Gubernur No. 324 Tahun 2022 Tentang Program Pengurangan Dan Pembebasan Pajak Kendaraan Bermotor (Kusuma & Angga, 2022).

Pemerintah sudah mengeluarkan inovasi dengan aplikasi online untuk mempermudah wajib pajak dan kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor untuk menekan angka ketidakpatuhan wajib pajak. dengan perbandingan tahun sebelum E-Samsat terjadi kenaikan setelah diluncurkannya aplikasi E-Samsat. Rasio kepatuhan pada tahun 2020- 2022 mengalami kenaikan dan pengguna E-Samsat mengalami kenaikan. Setelah dipaparkannya fenomena untuk mendukung penelitian ini, penggunaan E-Samsat menjadi objek penelitian ini guna mengetahui apakah menjadi faktor penyebab terjadinya kenaikan kepatuhan. Untuk itu Judul Penelitian ini “PENGARUH SOSIALISASI, KUALITAS SISTEM APLIKASI, PENGETAHUAN APLIKASI, DAN PENGGUNAAN APLIKASI E-SAMSAT SEBAGAI VARIABEL MEDIASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI KASUS DI KOTA BEKASI)”.

1.2 Rumusan Masalah

Aplikasi online E-SAMSAT dirancang untuk memudahkan warga dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan memberikan layanan yang lebih efisien. Sebelumnya, para pemilik kendaraan harus mengunjungi langsung kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), yang memakan waktu cukup lama. Dengan adanya aplikasi E-SAMSAT, prosedur penggunaan Sekarang, aplikasi tersebut telah memungkinkan pelaksanaan secara daring, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor secara fisik. Inovasi ini tentu membantu masyarakat yang tidak sempat mengurus surat kendaraan-nya dengan kesibukannya. Tidak hanya memperpanjang STNK saja, tetapi penerapan layanan pelunasan pajak untuk kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan menggunakan aplikasi E-SAMSAT ini (Zubaidah & Lubis, 2021).

Pada tanggal 1 November 2018, dalam wawancara dengan I Wayan Agus Bagiarta, yang menjabat sebagai Direktur PKB, dijelaskan bahwa sejak diluncurkannya sistem E-Samsat pada bulan September 2017, respons masyarakat sangat positif dan bermanfaat. Terutama bagi pemilik kendaraan yang tidak memiliki banyak waktu untuk membayar pajak bermotor, sistem ini membantu mereka secara signifikan. Mereka tidak lagi harus menunggu lama di kantor Samsat, sehingga efisiensi waktu menjadi sangat terlihat. Dari saat sistem ini diperkenalkan hingga bulan Oktober 2018, sekitar 6000 individu telah menggunakan layanan e-Samsat. Tentu saja, jumlah ini

diharapkan akan terus bertambah seiring waktu. Dengan menerapkan e-Samsat ini, diharapkan bahwa tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan meningkat, yang pada akhirnya dapat berdampak pada peningkatan tarif pajak yang terpenuhi. Sebelum memanfaatkan E-Samsat, para pemilik kendaraan harus terlebih dahulu melaporkan pajak progresif, sehingga kendaraan mereka dapat tercatat dalam sistem sebagai objek pajak yang terdaftar (Dewi & Laksmi, 2019).

Setelah wajib pajak mendaftar pada aplikasi dan berhasil melakukan pembayaran, mereka diharuskan untuk mengunjungi kantor Samsat yang sesuai dengan lokasi pendaftaran kendaraan bermotor. Tujuannya adalah untuk melakukan sertifikasi STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan SKPD (Surat Keterangan Penyerahan Daftar Isian Pelaporan) dengan persyaratan sebagai berikut: bukti pembayaran, STNK asli, KTP asli yang masih berlaku sesuai dengan nama yang tertera di STNK, serta BPKB. Dokumen-dokumen tersebut akan diperiksa oleh agen untuk memastikan kelengkapan persyaratan. Setelah diverifikasi, agen akan mencetak SKPD dan menyetujui STNK. Perlu diingat bahwa waktu konfirmasi hanya berlangsung selama 30 hari. (Dewi & Laksmi, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Susilawati & Saragih pada tahun 2019 menemukan bahwa implementasi Samsat elektronik (E-Samsat) tidak membawa dampak yang signifikan, baik dalam hal penerimaan pajak kendaraan bermotor maupun dalam mempermudah proses administrasi. Penelitian yang serupa yang dilakukan oleh Fitri dan rekan-rekannya pada tahun 2021 menunjukkan bahwa penggunaan E-Samsat memang berhasil meningkatkan Pendapatan Pokok Daerah. Namun, tetap terdapat

beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti ketidaksesuaian data, kesalahan input data, hingga terjadinya kegagalan dalam sistem (Rawi & Kumala, 2021).

Dalam data yang dilampirkan pada latar belakang, tahun 2018-2019 hasilnya naik turun. Pada tahun 2020-2022 mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Dengan inovasinya pemerintah, apakah inovasi aplikasi mempengaruhi kenaikan kepatuhan wajib pajak? Selain inovasi aplikasi, tentunya aplikasi ini perlu adanya aspek lain yang diperhatikan seperti sosialisasi pemerintah kepada wajib pajak, kualitas sistem aplikasi berupa fitur yang ditawarkan aplikasi, dan pengetahuan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi. Tanpa adanya sosialisasi, maka inovasi pemerintah tidak akan diketahui oleh wajib pajak. Selain sosialisasi, aplikasi E-Samsat perlu dibuat semudah mungkin untuk membuat para wajib pajak mengerti dalam menggunakannya dan fitur aplikasi yang ditawarkan memiliki kegunaan yang membuat Pemilik kendaraan bermotor mendapati kemudahan dalam menjalankan tanggung jawab mereka terhadap pembayaran pajak.

Berdasarkan konteks yang menjelaskan alasan di balik pelaksanaan penelitian ini, berikut adalah pertanyaan penelitian yang diajukan untuk konduksi penelitian:

1. Apakah sosialisasi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi E-Samsat?
2. Apakah kualitas sistem aplikasi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi E-Samsat?
3. Apakah pengetahuan aplikasi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi E-Samsat?

4. Apakah penggunaan aplikasi E-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi apakah keberadaan aplikasi E-SAMSAT berdampak pada peningkatan tingkat kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban pajak dan mendukung pemerintah untuk melakukan inovasi yang memudahkan para rakyat. Manfaat dari penelitian ini ditujukan kepada tim yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi E-Samsat di SAMSAT. Tujuannya adalah untuk menganalisis apakah pemanfaatan aplikasi E-Samsat berdampak positif atau negatif terhadap tingkat kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam mematuhi kewajiban pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Rangkaian penelitian ini disusun mengikuti struktur yang terdiri dari:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan konteks awal studi, merumuskan permasalahan yang dihadapi, menguraikan tujuan dan manfaat penelitian, serta menggambarkan tata cara penyusunan laporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, disajikan landasan konseptual dan prinsip-prinsip dasar yang digunakan dalam penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi. Selain itu, juga dibahas hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Referensi berasal dari berbagai sumber seperti buku, majalah, jurnal, internet, dan edisi terbaru koran. Tinjauan pustaka dapat berupa analisis kualitatif, model matematis, atau persamaan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dijadikan landasan pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan bagaimana pelaksanaan penelitian direncanakan serta pendekatan yang akan digunakan dalam menganalisis topik tugas akhir/skripsi. Metode penelitian menjelaskan definisi operasional variabel, cakupan populasi dan sampel, jenis serta sumber data yang akan digunakan, teknik pengumpulan data yang dipilih, dan metode analisis yang akan diterapkan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merinci objek yang menjadi fokus penelitian, serta memberikan analisis, interpretasi, dan argumentasi terhadap hasil-hasil yang ditemukan. Analisis hasil penelitian bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian atau solusi terhadap permasalahan yang diinvestigasi. Apabila ada, bagian ini juga akan menjelaskan rancangan model, desain, atau sistem yang diusulkan sebagai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi ringkasan hasil penelitian yang dijelaskan dalam bentuk simpulan. Selain itu, juga membahas tentang keterbatasan yang ditemukan selama penelitian dilakukan. Terakhir, diberikan rekomendasi atau saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut terkait topik penelitian ini.