

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yaitu pelayanan yang diterima oleh masyarakat saat melakukan kewajibannya terhadap negara. Dalam UUD Negara Republik Indonesia terdapat amanat yang mengatur bahwa negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi hak serta kewajiban dasar dalam upaya pelayanan publik. Tetapi pada fakta yang ada justru pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat masih sangat jauh dari yang seharusnya diupayakan, ketidak maksimalan upaya yang dilakukan justru menjadi bom waktu tersendiri bagi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan negara. Pelayanan pajak yakni salah satu komponen dari pelayanan publik yang harus diupayakan.

Pajak merupakan salah satu devisa negara dan sumber dana terbesar dalam pembiayaan pembangunan yang berasal dari masyarakat. Indonesia termasuk negara berkembang yang sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan infrastruktur guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal tersebut yang membuat pemerintah sangat gentar mengkampanyekan mengenai patu membayar pajak, guna meningkatkan pendapatan pajak yang masuk. Segala diupayakan agar menaikkan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya merupakan amnesti pajak. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 berkenaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak merupakan kontribusi wajib kepada Daerah

yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah merupakan salah satu komponen penting dari perolehan utama bagi pemerintah daerah pada saat ini. Berjalan undang-undang atas pemerintah daerah menentukan pajak daerah dan retribusi daerah berperan salah satu sumber penerimaan berpangkal dari daerah dan mampu diluaskan berimbang dengan keperluan dan keadaan masing-masing daerah. Salah satu aspek dari pajak daerah yakni pajak kendaraan bermotor. Membayar pajak kendaraan termasuk dalam kewajiban rutin yang harus dilakukan setiap satu tahun sekali bagi pemilik kendaraan. Orang atau badan yang mempunyai kewajiban pajak disebut dengan wajib pajak. Dalam prosedur membayar pajak kendaraan, masyarakat yang dinyatakan sebagai wajib pajak harus mengetahui pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, hal-hal apa saja yang hendak diperlukan ketika membayar pajak, serta sarana administrasi. Semua itu harus jelas dipahami dan dimengertinya.

Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) bisa dikatakan selaku proses yang sangat rumit. Setiap masyarakat diwajibkan membayar pajak harus melewati banyak pintu loket sehingga dalam pelayanannya membutuhkan waktu yang lama. Adapun sebagian loket pembayaran untuk wajib pajak letaknya sangat jauh, sehingga membutuhkan waktu yang sangat lama untuk menjangkaunya. Seiring berjalannya waktu, maka pengembangan teknologi semakin canggih, yang mana pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, namun setelah diterbitkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 berkenaan

Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dengan mengembangkan pelayanan berbasis teknologi informasi.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan PAD UPPD Kabupaten Demak

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2018	99.457.300.000	105.975.818.825	106,55
2019	115.293.000.000	118.787.003.375	103,03
2020	129.900.000.000	133.100.581.900	102,46
2021	152.125.000.000	137.584.560.500	90,44
2022	163.654.948.000	159.476.002.000	97,45

Sumber: UPPD SAMSAT Kabupaten Demak, 2023

Berdasarkan data dari UPPD SAMSAT Kabupaten Demak, pemenuhan realisasi pajak kendaraan bermotor mengalami ketidakstabilan selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2018 penerimaan PKB memiliki nilai realisasi Rp105.975.818.825 dengan target sebesar Rp99.457.300.000 presentase ketercapaian sebesar 106,55%, tahun 2019 target yang diberikan sebesar Rp115.293.000.000 menghasilkan realisasi sebesar Rp118.787.003.375 presentase ketercapaian target sebanyak 103,03%. Pada tahun 2020 mengalami penurunan presentase ketercapaian menjadi 102,46% dengan nilai target sebesar Rp129.900.000.000 dan realisasinya sebesar Rp133.100.581.900, pada tahun 2021 penerimaan PKB mengalami penurunan yang cukup signifikan dengan jumlah realisasi sebesar Rp137.584.560.500 dari target yang diberlakukan sebesar Rp152.125.000.000 presentase sebesar 90,44%. Tahun 2022 penerimaan sebesar

97,45% dengan nilai realisasi sebesar Rp159.476.002.000 dari target ditetapkan sebesar Rp163.654.948.000.

Besarnya jumlah penerimaan yang tercatat di UPPD SAMSAT Kabupaten Demak juga tidak terlepas dari tunggakan yang muncul dikarenakan wajib pajak yang tidak patuh.

Tabel 1.2 Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak

Tahun	Obyek Pajak	Tunggakan (Rp)
2018	146.533	28.080.660.893
2019	159.161	32.198.643.336
2020	187.440	42.226.229.927
2021	214.889	48.063.971.459
2022	187.440	42.226.229.925

Sumber: UPPD SAMSAT Kabupaten Demak, 2023

Pada tahun 2018 obyek pajak yang tidak dibayarkan pajaknya sebanyak 146.533 dengan jumlah tunggakan sebesar Rp28.080.660.893, tahun 2019 mengalami kenaikan jumlah tunggakan sebesar Rp32.198.643.336 dengan 159.161 banyaknya kendaraan bermotor yang menunggak. Pada tahun 2020 dan 2021 berturut-turut mengalami kenaikan tunggakan sebesar Rp42.226.229.927 dan Rp48.063.971.459 dengan jumlah obyek pajak yang menunggak sebanyak 187.440 unit dan 214.889 unit. Tahun 2022 tunggakan mengalami sedikit penurunan hingga sebesar Rp42.226.229.925 dengan jumlah obyek pajak yang menunggak sebanyak 187.440 unit. Tunggakan pajak kendaraan mengalami kenaikan dari tahun 2018-

2021 dan sedikit mengalami penurunan jumlah tunggakan pada tahun 2022, hal tersebut dipicu kurangnya kesadaran dan kepatuhan dari wajib pajak.

Mempertahankan dan meningkatkan pemenuhan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak tentu sangat sulit, upaya yang dilakukan oleh samsat Kabupaten Demak untuk mendorong kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah dengan menerapkan samsat keliling. Samsat keliling yakni layanan pengesahan STNK setiap tahun, pemabayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik lokasi yang telah diputuskan memakai mobil yang terhubung online dengan kantor pusat. Samsat keliling juga merupakan metode jemput bola yang diharapkan mampu menanggulangi keluhan masyarakat yang berpendapat jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Demak. Diharapkan jika dengan adanya layanan ini masyarakat dapat mudah melakukan pembayaran pajak dan tidak ada alasan untuk menunggak pajak kendaraan bermotor dengan alasan tidak memiliki waktu untuk melakukan pembayaran dan tempat pembayaran yang terlalu jauh dari jangkauan wajib pajak.

Saat ini samsat keliling menjadi produk layanan dari samsat yang menjadi alternatif utama didatangi masyarakat Kabupaten Demak apabila ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan yang cepat sehingga wajib pajak tidak harus menunggu lama dan lokasinya yang dekat dengan kediaman membuat samsat keliling menjadi alternatif utama untuk wajib pajak. Tetapi masih dijumpai beberapa kendala, kurangnya tempat duduk yang digunakan untuk menunggu dan

sering terjadi gangguan jaringan saat online dapat mengganggu proses pelayanan pembayaran pajak yang diberikan.

Selain menerapkan samsat keliling, pengetahuan pajak menjadi salah satu aspek yang juga mampu mempengaruhi kepatuhan seseorang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut Veronica (dalam Amri dan Syahfitri, 2020), pengetahuan pajak yaitu informasi tentang pajak yang digunakan untuk dasar dalam bertindak, mengambil keputusan, dan digunakan sebagai pedoman mengenai hak dan kewajiban dalam perpajakan. Semakin banyaknya pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin besar pula kepatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Upaya lain yang dilakukan oleh samsat Kabupaten Demak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak PKB ialah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan bisa menghubungkan pemerintah (pemungut) dan masyarakat atau wajib pajak (dipungut) untuk berbagi informasi mengenai peraturan pajak terbaru ataupun informasi lain yang berpotensi dapat memunculkan rasa kesadaran masyarakat yang berperan sebagai wajib pajak yang akan memenuhi kewajiban pajaknya, Putri dan Protomo (dalam Apriliyani, 2022). Adapun kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan oleh UPPD Samsat Kabupaten Demak didukung oleh berbagai pihak seperti Bhabinkamtibmas dan Satlantas Polres Demak, Tim Penggerak PKK, Jasa Raharja, pemerintah Kecamatan, dan pemerintah Desa. Kegiatan yang dilangsungkan antara lain sosialisasi dan menjalin kerjasama dengan Bhabinkamtibmas dan TP PKK mengenai kepatuhan wajib pajak PKB yang kemudian diteruskan pada masyarakat di wilayah kerja masing-masing. Melakukan

sosialisasi pada siaran radio yang ada di Kabupaten Demak dan melakukan sosialisasi *door to door* pada wajib pajak. Kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan kendala yang dihadapi oleh samsat Kabupaten Demak dalam memenuhi ketercapaian target penerimaan PKB (UPPD Samsat Kabupaten Demak).

Banyaknya penelitian yang membahas mengenai Penerapan Samsat Keliling, Pengetahuan Pajak, sosialisasi Perpajakan dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil dari penelitian Sabtohadhi et al (2021), menghasilkan kesimpulan bahwasanya variabel samsat keliling tidak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Pati, sedangkan dalam penelitian Megayani dan Noviyari (2021) menghasilkan sebaliknya yaitu samsat keliling mempunyai pengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Karangasem. Dalam penelitian Aeni et al (2020), menuturkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Akbar (2020), bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut hasil penelitian Apriliyani (2022), sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Majalengka, berbanding terbalik dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Haninun dan Lourent (2022) yang menghasilkan variabel sosialisasi pajak tidak

mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ketika melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Badung.

Berdasarkan penjabaran diatas peneliti terdorong untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Samsat Keliling, Pengetahuan Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar paparan latar belakang di atas, dapat ditarik sebuah rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Penerapan Samsat keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak?
2. Bagaimana pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak?
3. Bagaimana pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Demak?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu

1. Untuk mengetahui pengaruh samsat keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak.

3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Demak.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini, diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Digunakan untuk pengembangan wawasan dan sebagai ilmu pengetahuan, serta dapat digunakan sebagai acuan berfikir ilmiah.
2. Digunakan sebagai gambaran untuk umum kepada masyarakat lain mengenai pelayanan samsat keliling, pengetahuan pajak, dan sosialisasi perpajakan.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan Uraian teoritis mengenai teori yang sesuai dengan kepatuhan wajib pajak, menjelaskan secara teoritis mengenai samsat keliling, pengetahuan pajak, dan sosialisasi perpajakan. Bab ini juga memuat mengenai gambaran penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pedoman dalam menyusun penelitian ini.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan Persiapan Dan Pelaksanaan Penelitian Yang Menguraikan Tentang Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Defenisi Konsep, kategorisasi, narasumber dan deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat hasil pelaksanaan penelitian, karakteristik responden, hasil statistik deskriptif, hasil uji dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V : PENUTUPAN

Bab ini menerangkan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan yang dialami peneliti, dan saran-saran untuk penelitian yang akan datang.