

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan iuran wajib yang dibayarkan wajib pajak kepada negara dan juga menjadi salah satu sumber pendapatan utama bagi negara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 pada pasal 1 menjelaskan bahwa, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Pajak yang menjadi andalan pemasukan negara bersumber pada perusahaan-perusahaan besar seperti pada sektor industri umum, industri asuransi, industri properti, industri pangan, industri pembiayaan, industri sekuritas, industri keuangan dan syariah, industri infrastruktur, dan kontrak investasi kolektif.

Menurut Roseline dan Rusyadi (2012) melihat pentingnya peran pajak dalam membiayai pembangunan negara, maka pemerintah melalui kementerian keuangan berusaha agar rancangan penerimaan pajak yang telah ditetapkan setiap tahunnya dapat selalu tercapai dan mewujudkannya dengan instrumen APBN setiap tahunnya. Pemerintah dalam menjalankan pembangunan tentunya membutuhkan dana yang tidak sedikit, maka pemerintah akan bergerak dan selalu berusaha menggali potensi sumber pendapatan negara terutama penerimaan dalam negeri seperti aset pemerintah, kekayaan sumber daya alam, warisan budaya, hibah, dan iuran masyarakat berupa berbagai jenis pajak yang dikenakan tentunya masih

dalam pengawasan undang-undang.

Pembangunan suatu daerah ditentukan oleh sumber pendapatan yang diterima. Semakin besar kebutuhan yang diperlukan maka akan semakin besar pula dana yang harus disiapkan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan daerahnya dengan meningkatkan penerimaan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) dimana itu merupakan potensi asli yang dikelola oleh masing-masing pemerintah daerah. Menurut UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah disebutkan sumber pendapatan daerah antara lain Pendapatan Asli Daerah yang terdiri dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan kekayaan Daerah, Dana Perimbangan, dan Pendapatan Daerah yang sah. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak yang dikelola provinsi yang juga termasuk pajak daerah. Berikut penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Penerimaan Kendaraan Bermotor Kota Semarang Tahun 2023

Tempat	Jumlah Penerimaan
Samsat Kota Semarang I	294.022.352.375
Samsat Kota Semarang II	284.954.565.375
Samsat Kota Semarang III	210.249.240.650

Sumber data: BAPENDA Jawa Tengah Tahun 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa kantor Samsat Semarang III memiliki jumlah penerimaan pajak terendah diantara ketiga kantor Samsat yang ada di Kota Semarang. Tabel ini menjadi salah satu pertimbangan peneliti untuk menganalisis dan meneliti faktor apa saja yang menyebabkan jumlah penerimaan pajak

kendaraan bermotor di wilayah Samsat Kota Semarang III ini paling rendah. Pada data yang di dapat dari Kantor Samsat Semarang III, jumlah tunggakan wajib pajak pada akhir periode 2022 yaitu lebih dari Rp23 Milyar dengan total wajib pajak yang menunggak sebanyak 50.768 orang.

Di Indonesia sendiri memiliki 2 jenis pajak yang diterapkan yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Berdasarkan Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah didefinisikan sebagai 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. Salah satu pajak yang termasuk kedalam bagian dari pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pembangunan suatu daerah ditentukan oleh sumber pendapatan yang diterima. Semakin besar kebutuhan yang diperlukan maka akan semakin besar pula dana yang harus disiapkan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pendapatan daerahnya dengan meningkatkan penerimaan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mana merupakan potensi asli yang dimiliki dan dikelola oleh masing-masing pemerintah daerah. Menurut UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah disebutkan sumber pendapatan daerah antara lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan daerah

yang sah. Pajak Daerah tersebut meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Penggunaan Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pengambilan dan/atau Pemanfaatan Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok, dan Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan (MLB).

Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana didefinisikan dalam Pasal 1 Ayt 12 dan 13 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pelaksanaan pemungutan pajaknya dilakukan di kantor SAMSAT. SAMSAT merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang mana digunakan sebagai sarana pelayanan dari pemerintah untuk dapat membantu memperlancar serta mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Kota Semarang memiliki tiga kantor bersama samsat yang tersebar di beberapa wilayah. Samsat Semarang I berada di Semarang Timur dan Utara, Samsat Semarang II berada di Semarang Selatan dan Samsat Semarang III berada di Semarang Barat. Pemerintah Kota Semarang mengatur sedemikian rupa sehingga masyarakat dengan mudah dapat membayarkan pajaknya sesuai dengan daerah tempat tinggal sehingga mempermudah akses saat akan membayarkan pajaknya terutama pajak kendaraan bermotor walaupun sudah dibantu dengan adanya aplikasi e-samsat yaitu sakpole. Adapun realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III Tahun 2019-2023 akan dijelaskan oleh tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan PKB Samsat Kota Semarang III Tahun 2019-2023

Tahun	Target Pendapatan PKB (Rp)	Realisasi Pendapatan PKB (Rp)	Selisih (Rp)	Prosentase Realisasi
2019	205.017.000.000	231.717.994.050	26.700.994.050	113%
2020	274.550.000.000	203.330.229.250	(71.219770.750)	74%
2021	220.800.000.000	198.819.695.600	(21.980.304.400)	90%
2022	235.105.246.000	218.672.790.550	(16.432.455.450)	93%
2023	254.216.796.000	210.249.240.650	(43.967.555.350)	82%

Sumber data: UPPD/Samsat Kota Semarang III

Berdasarkan tabel data tersebut menunjukkan bahwa pendapatan Pajak Kendaraan Bernotor Kota Semarang setiap tahunnya cenderung mengalami penurunan. Realisasi penerimaan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 39% dikarenakan adanya pandemi virus covid-19 yang mengharuskan masyarakat melakukan isolasi. Namun pada tahun 2021 dan 2022 mengalami peningkatan sebanyak 16% dan 19%. Peningkatan ini juga merupakan dampak dari meningkatnya pula populasi kendaraan selama tahun 2019 – 2021. Pada tahun 2023 mengalami penurunan yang cukup besar yang dapat dilihat dari selisih dari target pendapatan mencapai 43 Milyar. Semakin tinggi selisih target dan pendapatan maka terbukti semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Data tersebut juga sebanding dengan data peningkatan jumlah kendaraan yang semakin meningkat. Berikut merupakan tabel data peningkatan jumlah kendaraan selama 3 tahun:

Tabel 1. 3 Data Jumlah Unit Kendaraan Mobil dan Motor di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)
2019	1.651.895
2020	1.693.227
2021	1.875.781
2022	1.896.375
2023	1.948.651

Sumber data: BAPENDA Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan tabel data diatas menunjukkan bahwa jumlah kendaraan meningkat setiap tahunnya. Peningkatan jumlah kendaraan ini juga akan mempengaruhi tingkat penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor karena setiap pemilik kendaraan wajib membayarkannya setiap tahun. Semakin tinggi jumlah kendaraan maka semakin tinggi juga pajak yang diterima.

Masyarakat akan lebih mudah membayarkannya jika jarak rumah dengan layanan mereka dekat, maka Kota Semarang terbagi menjadi 3 layanan untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor yaitu pada Samsat I, Samsat II, Samsat III berdasarkan wilayahnya. Selain jarak, layanan yang diberikan fiskus kepada masyarakat juga menjadi salah satu faktor kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Penelitian Prima Yuslima, Amries Rusli Tanjung and Alfiati Silfi (1970) menjelaskan pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Wajib pajak akan merasa nyaman jika dilayani dengan baik dan alur yang jelas saat pembayaran. Mengusahakan pelayanan kepada wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami

kendala saat memnuhi kewaibannya. Prima Yulina, Amries Rusli Tanjung and Alfiati Silfi (1970) menyatakan salah satu langkah penting yang dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam pengoptimalan penerimaan negara.

Dalam pemenuhan kewajiban pajak terdapat banyak faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak adalah pengetahuan perpajakan. Kurangnya informasi yang didapat mengenai perpajakan akan berdampak pada tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Penelitian Guci & Halimatusadiah (2021) dijelaskan pengetahuan perpajakan menghasilkan pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Pemerintah telah memaksimalkan teknologi layanan modernisasi perpajakan guna suaha untuk meningkatkan penerimaan PAD salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Adanya E-Samsat (New Sakpole) guna membantu masyarakat dalam melakukan pengecekan dan pembayaran pajak dengan elektronik melalui ponsel tanpa harus mendatangi kantor samsat. Samsat Kota Semarang memiliki aplikasi “New Sakpole” guna pengecekan tunggakan dan jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Motor. Aplikasi New Sakpole merupakan laman aplikasi seputar Pajak Kendaraan Bermotor untuk E-Samsat Jawa Tengah. Dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai fitur yang dapat membantu masyarakat untuk memeriksa dan membayar pajak dengan mudah.

Berdasarkan fenomena dan argumentasi logis yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini akan membahas terkait **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PENERAPAN SISTEM E-SAMSAT (NEW SAKPOLE) TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ”**. Penelitian ini menitik beratkan pada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat, maka secara otomatis juga meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui bagaimana wajib pajak dalam menilai kualitas pelayanan fiskus, mengukur pengetahuan perpajakan, dan pelaksanaan new sarpole.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, permasalahan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh Pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh E-Samsat (New Sarpole) terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh E-Samsat (New Sakpole) terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.3.2 Kegunaan dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan topik yang serupa mengenai kepatuhan pembayaran pajak dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus, Pengetahuan perpajakan, dan E-Samsat (New Sakpole).

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi dan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus, Pengetahuan perpajakan dan E-Samsat (New Sakpole) terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, perumusan

masalah, tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori sebagai parameter rujukan untuk dilaksanakannya penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan desain penelitian dan kerangka konsep penelitian yang digunakan untuk permodelan sistem. Dengan adanya metodologi penelitian ini diharapkan dapat memberikan petunjuk dalam merumuskan masalah penelitian.

BAB IV IMPLEMENTASIKAN DAN PENGUJIAN

Pada bab ini membuat implementasi meliputi implementasi sistem dan implementasi aplikasi, hasil pengujian aplikasi meliputi skenario pengujian, hasil pengujian dan pengujian fungsional.

BAB V PENUTUP

Bab ini memberikan kesimpulan dari sistem yang dibuat serta saran untuk kepentingan lebih.