

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang dalam menjalankan sistem kenegaraannya membutuhkan dana yang didapat dari dalam maupun luar negeri. Apabila pendapatan Indonesia dari luar negeri diambil dari pendapatan devisa negara maka, pendapatan Indonesia dari dalam negeri berasal dari pendapatan pajak. Menurut UU Nomor 28 tahun 2007, 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. Perpajakan Indonesia sendiri dikelola pemerintah melalui Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak yang berada di bawah Departemen keuangan. Pada 2023 penerimaan perpajakan berkontribusi paling besar, dengan nilai Rp2.155,4 triliun.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran vital dalam pembangunan ekonomi. Melalui pajak, negara dapat membiayai berbagai program pembangunan di bidang infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan sektor-sektor lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Pajak juga menjadi instrumen kebijakan pemerintah dalam mengatur perekonomian dan mencapai keadilan sosial.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam pembayaran pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran ini mencakup pemahaman masyarakat

mengenai kewajiban mereka sebagai wajib pajak, manfaat dari pembayaran pajak, serta sanksi yang mungkin diterima apabila terjadi ketidakpatuhan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI), baru 50% masyarakat Indonesia yang paham literasi pajak. Menurut Direktur Eksekutif LSI Djayadi Hanan (2022), jumlah masyarakat Indonesia yang memahami dan tidak memahami mengenai pajak dan manfaatnya cukup berimbang. Dari studi yang dilakukan LSI menemukan, secara umum sekitar 50 persen responden paham akan pajak dan manfaat uang pajak. Adapun sebanyak 40 persen lebih responden mengaku kurang atau tidak paham mengenai pajak dan manfaatnya.

Salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya. Pajak Kendaraan Bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah yang sangat penting dalam menopang keuangan daerah (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009). Melalui penerimaan PKB, pemerintah daerah dapat meningkatkan kapasitas fiskalnya untuk membiayai program pembangunan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Indonesia adalah pajak daerah yang diatur oleh pemerintah provinsi dan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola, memungut, dan mengoptimalkan PKB guna mendukung pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di wilayahnya. Di Jawa Tengah, misalnya, Bapenda mengelola PKB dengan beragam inisiatif, termasuk program digitalisasi

pembayaran melalui aplikasi seperti *Sakpole* dan layanan *e-Samsat*, guna meningkatkan kemudahan dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. 1

Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Tengah

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Tercapai
2020	Rp. 4.714.000.000.000	Rp.4.579.535.646.300	97,15%
2021	Rp. 5.154.952.796.000	Rp. 4.758.837.101.600	92,32%
2022	Rp. 5.521.380.840.000	Rp. 5.432.525.592.000	98,39%
2023	Rp. 6.022.354.487.000	Rp. 5.509.907.492.075	91,49%
2024	Rp. 6.505.647.791.000	Rp. 5.474.932.909.600	84,16%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah, 2024

Pendapatan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Tengah, selama periode lima tahun terakhir (2020–2024), terdapat pola peningkatan target pendapatan PKB setiap tahunnya. Target pendapatan meningkat signifikan, dari Rp4,71 triliun pada tahun 2020 menjadi Rp6,50 triliun pada tahun 2024.

Namun demikian, realisasi pendapatan tidak sepenuhnya sejalan dengan peningkatan target. Terlihat adanya tren penurunan persentase pencapaian target, yaitu dari 97,15% pada tahun 2020 menjadi hanya 84,16% pada tahun 2024. Penurunan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pendapatan dan kondisi faktual di lapangan. Bahkan pada tahun 2024, selisih antara target dan realisasi mencapai lebih dari Rp1 triliun, menunjukkan bahwa peningkatan target

tidak diiringi oleh peningkatan efektivitas pemungutan pajak atau kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.2

Target dan Realisasi Pendapatan Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Samsat Kota Semarang II

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Tercapai
2020	Rp. 239.000.000.000	Rp. 216.903.244.525	90,75%
2021	Rp. 248.350.000.000	Rp. 247.369.521.000	99,61%
2022	Rp. 261.728.707.000	Rp. 278.508.936.400	106,41%
2023	Rp. 282.938.496.000	Rp. 271.434.003.000	95,93%
2024	Rp. 298.320.372.000	Rp. 277.256.000.900	92,94%

Sumber : Badan Pendapatan Daerah, 2024

Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Samsat Kota Semarang II merupakan salah satu kontributor penting dalam pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Jawa Tengah. Wilayah kerja Samsat ini mencakup daerah dengan tingkat kepadatan kendaraan yang tinggi serta karakteristik masyarakat yang beragam, sehingga menjadikannya representatif untuk mengkaji perilaku wajib pajak secara lebih luas. Selain itu, UPPD Samsat Kota Semarang II memiliki peran strategis karena melayani kawasan timur Kota Semarang yang terus berkembang secara ekonomi dan infrastruktur. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (2024), selama periode 2020–2024, UPPD ini menunjukkan performa pendapatan yang relatif tinggi, bahkan sempat melampaui target. Terlihat bahwa capaian tertinggi terjadi pada tahun 2022 dengan realisasi sebesar Rp278,5 miliar atau 106,41% dari target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya potensi besar dari wajib pajak di wilayah Samsat Kota Semarang II, baik dari sisi jumlah objek pajak maupun tingkat partisipasi masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan ini tidak berlangsung konsisten. Capaian pendapatan kembali turun pada tahun 2023 dan 2024, masing-masing menjadi 95,93% dan 92,94%. Penurunan tersebut terjadi meskipun nilai target terus meningkat tiap tahun. Ini menandakan bahwa meskipun potensi penerimaan tinggi, tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung fluktuatif. Fenomena ini menjadi menarik karena secara agregat, capaian UPPD Samsat Semarang II terlihat lebih baik dibandingkan rata-rata capaian provinsi (seperti terlihat dalam Tabel 1.1, di mana capaian provinsi pada 2024 hanya 84,16%).

Namun, tren penurunan dalam dua tahun terakhir menunjukkan adanya gejala penurunan kepatuhan yang dapat menjadi ancaman terhadap stabilitas penerimaan daerah ke depan. Dengan dinamika kinerja dan karakteristik wajib pajak yang kompleks, UPPD Samsat Kota Semarang II menjadi lokasi yang tepat untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pembayaran PKB, seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

Menurut Nurchafifah (2020), wajib pajak yang memiliki kesadaran mengenai kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak tersebut memiliki kemauan untuk membayar pajaknya sesuai peraturan. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan pembayaran pajak, hal ini karena mempunyai hubungan mengenai kemampuan dan kemauan seseorang. Wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung lebih patuh dan tepat waktu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Selain kesadaran, kualitas pelayanan fiskus juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ramah, cepat, dan

transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong mereka untuk patuh dalam membayar pajak (Kurniawan & Suryani, 2021). Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menjadi hambatan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus atau petugas pajak juga tidak kalah penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ramah, profesional, dan cepat dapat membangun kepercayaan wajib pajak terhadap instansi perpajakan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang memadai, seperti adanya keluhan terhadap birokrasi yang berbelit-belit atau respons yang lambat, hal ini dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dan mengurangi motivasi mereka untuk mematuhi kewajiban pembayaran PKB. Oleh karena itu, perbaikan kualitas pelayanan fiskus menjadi salah satu prioritas dalam upaya meningkatkan kepatuhan. Pada SAMSAT Semarang II sering kali mendapat keluhan mengenai pelayanan yang kurang baik, hal tersebut peneliti jadikan alasan apakah ada korelasi yang sesuai antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan pembayaran pajak.

Namun demikian, meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II masih menunjukkan beberapa kendala. Masih ditemukan wajib pajak yang enggan atau terlambat dalam melakukan pembayaran, meskipun kemudahan akses dan layanan telah ditingkatkan. Namun beberapa Masyarakat masih mengeluhkan mengenai pelayanan di Samsat Semarang II. Apabila di lihat pada *Google Review* Samsat Semarang II, masyarakat tersebut banyak yang berkomentar mengenai pelayanan di Samsat Semarang II.

Dari ulasan *Google Review* mengenai pelayanan di Samsat Semarang II, terdapat beberapa komentar negatif dari masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan mereka. Andre Marchiano “Untuk pelayanannya cukup baik namun untuk layanan cek fisik perlu dibenahi, karena masyarakat mau tertib tp kurang terlayani dengan baik.. mau cek fisik dioper sana sini belum jam 12 sudah istirahat dan diminta menunggu, padahal ada yg main game hp d kantin. mohon dibenahi untuk samsat 2 yg lebih baik” (*Google Review*, 2024). Sementara itu, Wening Delvia menambahkan. “PELAYANAN SUPER BURUK! udah antri lama di keterangan tutup jam 15.00 jam 14.00 udh ga bisa transaksi.” (*Google Review*, 2024). Kedua komentar ini menunjukkan adanya keluhan serius terhadap proses pelayanan di Samsat Semarang II, yang dianggap tidak efisien dan menyulitkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak.

Berbagai faktor di atas menunjukkan bahwa kepatuhan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor merupakan hasil dari interaksi yang kompleks antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus. Untuk itu, perlu dilakukan kajian mendalam guna memahami pengaruh masing-masing faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai bagaimana ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi kepatuhan dalam pembayaran PKB.

Penelitian ini mencoba menggali lebih dalam mengenai hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Samsat Semarang II dipilih sebagai studi kasus karena lembaga ini telah mengimplementasikan berbagai inovasi dalam hal

perbaikan kualitas layanan, seperti membuat kotak saran di kantor samsat Semarang II, membuat aplikasi lapor (SP4N LAPOR) atau bisa lapor secara langsung ke kantor Samsat Semarang II dan mendatangi ruang konsultasi sehingga menarik untuk dianalisis bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah ini.

Penelitian Karundeng dan Arfianti (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus di Samsat Jakarta Utara tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian tersebut belum mempertimbangkan faktor internal dari wajib pajak, seperti kesadaran membayar pajak, yang dalam banyak literatur dinyatakan turut memengaruhi kepatuhan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya mengkaji kualitas pelayanan, tetapi juga memasukkan kesadaran wajib pajak sebagai variabel penting untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak, khususnya di UPPD Samsat Kota Semarang II yang memiliki karakteristik wilayah dan potensi pendapatan yang dinamis.

Beberapa penelitian terdahulu juga telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Agustin dan Putra (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dalam kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Batam. Selain itu, studi dari Suliantari, et al. (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PKB di Kantor

Samsat Gianyar. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan di daerah dengan karakteristik sosial yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara spesifik pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran PKB di wilayah kerja Samsat Kota Semarang II.

Berdasarkan uraian di atas dan perbedaan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini akan membahas mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus SAMSAT Semarang II). Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor tersebut dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.2. Rumusan Masalah

Fluktuasi realisasi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPPD Samsat Kota Semarang II selama lima tahun terakhir, khususnya penurunan capaian pada tahun 2023 dan 2024, menunjukkan adanya indikasi menurunnya kepatuhan wajib pajak, meskipun potensi penerimaan tergolong tinggi. Beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan, seperti antrean panjang, keterlambatan layanan, dan prosedur yang tidak efisien, turut memperkuat dugaan bahwa kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor yang memengaruhi kepatuhan. Perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak mendorong perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut

1. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
2. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada SAMSAT Semarang II) yaitu :

1.4.1. Manfaat Teoritis :

A. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif. Dengan

memahami pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pembayaran pajak, pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perhatian lebih dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor perpajakan, sehingga dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan yang ada. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan penerimaan pajak yang berdampak positif pada pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik.

B. Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di bidang perpajakan dan akuntansi. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam kurikulum pendidikan tinggi, terutama dalam mata kuliah yang berkaitan dengan perpajakan, akuntansi publik, dan manajemen keuangan. Selain itu, penelitian ini juga dapat mendorong mahasiswa untuk lebih aktif dalam melakukan penelitian di bidang perpajakan, sehingga dapat melahirkan generasi yang lebih paham tentang pentingnya kepatuhan pajak dan dampaknya terhadap pembangunan negara.

C. Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru mengenai dinamika kepatuhan pajak di Indonesia, khususnya dalam konteks pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini juga akan memperkaya pengalaman peneliti dalam melakukan analisis data dan pengambilan kesimpulan berdasarkan temuan empiris.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti lain untuk melakukan studi lanjutan dengan fokus yang lebih spesifik atau dengan pendekatan metodologis yang berbeda. Dengan demikian, manfaat teoritis dari penelitian ini tidak hanya terbatas pada peningkatan pemahaman tentang kepatuhan pajak tetapi juga berkontribusi pada pengembangan kebijakan publik yang lebih baik dan peningkatan kualitas pendidikan di bidang perpajakan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika pencatatan yang dilakukan peneliti terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Sistematis Penulisan pada bagian pendahuluan dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sistematis Penulisan terdiri dari teori dan penjelasan mengenai penelitian mengenai penelitian-penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam variabel dan hipotesis yang akan dikembangkan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Sistematis penulisan dalam metode penelitian mencakup variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

Sistematis penulisan dalam hasil terdapat pendahuluan, deskripsi data, hasil penelitian, analisis data kemudian, terdapat pembahasan dan kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Sistematika penulisan dalam penutup terdiri dari kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian, implikasi dan penutup yang menyampaikan pernyataan akhir mengenai pentingnya penelitian ini serta harapan untuk penelitian di masa depan.