

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara yang dialokasikan untuk pembiayaan infrastruktur dan penyediaan pelayanan publik bersumber utama dari sektor perpajakan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, optimalisasi pendapatan negara diposisikan sebagai pilar utama dalam mewujudkan pembiayaan pembangunan yang mandiri serta menumbuhkan kesadaran hukum wajib pajak secara sukarela. Pada tingkat regional, kemandirian fiskal daerah sangat ditopang oleh kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bersumber dari pajak daerah. Selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pemerintah daerah diwajibkan melakukan inovasi pemungutan pajak melalui skema kemitraan strategis guna menstimulasi iklim investasi serta kemudahan berusaha di tingkat lokal.

Salah satu instrumen pajak daerah yang memiliki kapasitas besar dalam menyumbang pendapatan daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Konsep PKB, berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, merupakan pungutan atas kepemilikan maupun penguasaan atas kendaraan bermotor yang mekanismenya dikelola melalui Kantor Bersama Samsat. Seiring dengan kenaikan volume kendaraan bermotor yang terjadi

secara tahunan, peluang ekspansi penerimaan dari sektor PKB ini juga mengalami peningkatan yang proporsional (Bapenda Provinsi Jawa Tengah, 2025). Akibatnya, PKB menempati posisi strategis sebagai motor penggerak pendapatan daerah, utamanya bagi wilayah dengan dinamika mobilitas setinggi Provinsi Jawa Tengah.

Namun, optimalisasi pemungutan PKB tidak hanya ditentukan oleh luasnya potensi objek pajak, melainkan sangat bergantung pada komitmen kepatuhan para wajib pajak. Perilaku patuh mencerminkan manifestasi dari kesadaran warga negara dalam mengimplementasikan tanggung jawab fiskalnya berdasarkan koridor hukum yang berlaku. Pertumbuhan rasio pendapatan fiskal daerah dipengaruhi secara positif oleh tingginya tingkat kepatuhan, sedangkan kegagalan pencapaian target anggaran sering kali disebabkan oleh rendahnya komitmen perpajakan masyarakat.

Fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak masih menjadi disinsentif utama dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor. Realitas ini terwujud dalam bentuk persistensi keterlambatan pembayaran, akumulasi piutang pajak, hingga tindakan pengabaian kewajiban hukum secara sengaja oleh pemilik kendaraan. Dampak dari kondisi sosiologis ini tidak hanya mereduksi potensi pendapatan daerah, tetapi juga memicu gangguan sistemik terhadap eksekusi program-program pembangunan infrastruktur publik yang telah direncanakan sebelumnya.

Timbulnya defisit kepatuhan perpajakan ini dapat distimulasi oleh faktor internal kedirian wajib pajak maupun determinan eksternal, termasuk

di dalamnya aspek kualitas pelayanan institusi pemungut. Oleh sebab itu, diperlukan percepatan kebijakan secara selektif untuk mengonversi paradigma dan perilaku para pemilik kendaraan bermotor agar lebih kooperatif. Melalui pendekatan komprehensif tersebut, efisiensi pemungutan potensi PKB dapat direalisasikan demi mendukung stabilitas pembangunan regional.

Tabel 1. 1 UPPD Kota Semarang III

TARGET 2023	REALISASI		TOTAL REALISASI
	OFFLINE	E SAMSAT	2023
Rp254.216.796.000	Rp234.192.047.800	Rp2.129.854.350	Rp236.321.902.150

TARGET 2024	REALISASI		TOTAL REALISASI
	OFFLINE	E SAMSAT	2024
Rp271.089.712.000	Rp199.718.290.125	Rp32.496.143.000	Rp232.214.433.125

Sumber: Data Sekunder, 2025

Berdasarkan data statistik yang dihimpun dari UPPD Kota Semarang III, kinerja pemenuhan target dan realisasi PKB menunjukkan tren degradasional yang cukup signifikan dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Pada tahun buku 2023, volume realisasi PKB menyentuh angka Rp236,32 miliar atau merealisasikan 92,96% dari target yang dicanangkan. Meskipun belum mencapai titik paripurna, performa penerimaan pada periode ini dinilai cukup resilien karena mampu mendekati batas estimasi anggaran.

Kemunduran performa anggaran kemudian terjadi pada tahun fiskal 2024 akibat adanya kontraksi pada realisasi penerimaan PKB. Angka penerimaan yang berhasil dikumpulkan hanya sebesar Rp232,21 miliar dari ekspektasi target senilai Rp271,08 miliar, sehingga persentase capaian melorot ke angka 85,66%. Dibandingkan dengan data tahun sebelumnya, defisit ini memperlihatkan penurunan ganda, baik dari aspek nilai nominal yang dikumpulkan maupun efektivitas persentase pemenuhan target, yang memerlukan evaluasi mendalam.

Di tengah perkembangan digitalisasi layanan perpajakan melalui kanal elektronik seperti e-Samsat, layanan tatap muka secara langsung masih memegang porsi dominan dalam realisasi penerimaan PKB di UPPD Kota Semarang III. Berdasarkan Tabel 1.1, realisasi pembayaran melalui jalur offline pada tahun 2023 mencapai Rp234,19 miliar, jauh lebih besar dibandingkan kontribusi e-Samsat yang hanya sebesar Rp2,13 miliar. Pada tahun 2024, meskipun kontribusi e-Samsat meningkat menjadi Rp32,49 miliar, realisasi offline tetap mendominasi dengan nilai Rp199,72 miliar. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak masih memilih untuk membayar PKB secara langsung, sehingga kualitas pelayanan tatap muka tetap menjadi faktor yang relevan dan krusial untuk diteliti, sekalipun layanan digital telah tersedia.

Penurunan persentase realisasi dari 92,96% pada tahun 2023 menjadi 85,66% pada tahun 2024 mengindikasikan adanya potensi tantangan dalam kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di wilayah

kerja UPPD Kota Semarang III. Penurunan capaian target ini menjadi salah satu indikasi awal yang melatarbelakangi pentingnya penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, salah satunya kualitas pelayanan langsung yang diterima oleh masyarakat.

Kehadiran wajib pajak secara fisik di kantor Samsat untuk melakukan pembayaran tidak serta-merta mencerminkan kepatuhan yang utuh dan berkelanjutan. Kepatuhan pajak yang sesungguhnya tercermin dari konsistensi wajib pajak membayar PKB tepat waktu tanpa keterlambatan maupun tunggakan dari tahun ke tahun, bukan sekadar kehadiran satu kali yang mungkin didorong oleh kebutuhan administratif lain, seperti perpanjangan STNK atau penghapusan denda. Tabel 1.1 menunjukkan bahwa realisasi PKB justru mengalami penurunan dari 92,96% pada tahun 2023 menjadi 85,66% pada tahun 2024, yang mengindikasikan bahwa kehadiran wajib pajak ke Samsat belum tentu berkorelasi dengan kepatuhan yang konsisten. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diterima wajib pajak pada saat berinteraksi langsung dengan petugas menjadi penting untuk diteliti, karena pengalaman pelayanan yang baik berpotensi membentuk persepsi positif yang mendorong kepatuhan secara berkelanjutan pada periode pembayaran selanjutnya, bukan hanya kepatuhan sesaat.

Pada akhirnya, kegagalan pemenuhan realisasi anggaran PKB ini tidak hanya merepresentasikan numerik antara rencana dan capaian, melainkan menjadi cerminan dari kompleksitas masalah kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, urgensi akademis menuntut adanya penelitian

lanjutan guna mengurai berbagai determinan yang memengaruhi kepatuhan, khususnya yang berkorelasi dengan dimensi pelayanan langsung yang diselenggarakan oleh pihak UPPD kepada masyarakat.

Sejumlah riset empiris terdahulu mengindikasikan bahwa dimensi pelayanan publik bukan merupakan faktor determinan utama dalam mengonstruksi kepatuhan pajak. Dalam studinya di Samsat Gianyar, Juliantari dkk. (2021) menemukan fakta bahwa variabel kesadaran pajak, sanksi hukum, serta intensitas sosialisasi memiliki signifikansi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kualitas pelayanan dan moralitas perpajakan terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas layanan tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan masyarakat.

Kesimpulan ilmiah tersebut didukung oleh penelitian Fatmawati dan Adi (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, literasi perpajakan, dan instrumen sanksi tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam mengintervensi kepatuhan wajib pajak, karena faktor tingkat pendapatan dinilai lebih dominan. Seirama dengan temuan tersebut, Larasati dan Hidajat (2023) dalam observasinya di Samsat Surabaya Barat menyimpulkan bahwa instrumen pelayanan publik dan sarana prasarana tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan PKB. Sebaliknya, kesadaran personal dan kemudahan aksesibilitas sistem pajak memegang peranan yang lebih krusial, yang memperkuat proposisi bahwa variabel

ekonomi dan psikologi individu lebih superior dibanding performa pelayanan instansi.

Berangkat dari keterbatasan empiris tersebut, pengujian ulang terhadap hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak dalam konteks spasial yang berbeda khususnya di Provinsi Jawa Tengah menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Kajian ilmiah yang berfokus pada efektivitas pelayanan langsung tatap muka oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui UPPD Kota Semarang III masih sangat terbatas. Padahal, sebagai wilayah dengan aglomerasi penduduk dan densitas kendaraan yang tinggi, Jawa Tengah memiliki urgensi besar dalam memitigasi risiko ketidakpatuhan demi menjaga stabilitas pendapatan melalui sistem integrasi SAMSAT yang melibatkan Bapenda, Polri, dan Jasa Raharja.

Di sisi lain, dimensi pelayanan langsung yang mengandalkan interaksi langsung tatap muka antara petugas fiskal dan wajib pajak menawarkan kebaruan perspektif yang menarik untuk dianalisis. Parameter evaluasi pelayanan pada konteks interaktif ini tidak hanya dibatasi pada aspek kecepatan prosedural, melainkan mengevaluasi aspek humanis seperti keramahan petugas, kejelasan informasi, serta kenyamanan psikologis wajib pajak. Variabel-variabel emosional tersebut diproyeksikan mampu mengonstruksi persepsi publik yang positif terhadap kredibilitas institusi perpajakan, yang kemudian bertransformasi menjadi stimulus perilaku patuh.

Berdasarkan premis-premis di atas, penelitian ini diorientasikan untuk menguji secara mendalam kontribusi kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah, khususnya pada UPPD Kota Semarang III, dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Manfaat teoretis dari penelitian ini diharapkan mampu menyajikan bukti empiris baru mengenai peran tata kelola pelayanan terhadap kepatuhan sekaligus memperkaya literatur perpajakan yang masih mengalami polarisasi hasil. Secara praktis, luaran riset ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan strategis bagi instansi terkait dalam merumuskan pembaruan sistem pelayanan publik guna memicu kepatuhan pajak yang lebih optimal di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Bertumpu pada problematika yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka eksistensi penelitian ini dirumuskan ke dalam pertanyaan kajian berikut:

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan langsung Bapenda Provinsi Jawa Tengah berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada UPPD Kota Semarang III?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memfokuskan tujuannya pada upaya menguji dan mengukur dampak riil dari implementasi layanan langsung tatap muka

oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah terhadap kepatuhan pemilik kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya pada kantor UPPD Kota Semarang III.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Melalui pemecahan masalah tersebut, luaran penelitian ini diproyeksikan mampu mendatangkan kontribusi baik pada tataran teoritis maupun praktis:

A. Kegunaan Teoritis

Pada ranah akademik, hasil studi ini diproyeksikan mampu menyumbang pemikiran bagi pengembangan literatur ilmiah, khususnya akuntansi perpajakan yang berfokus pada determinan kepatuhan pemilik kendaraan bermotor. Selain memperdalam analisis mengenai korelasi fungsional antara kualitas pelayanan publik dan kepatuhan PKB, penelitian ini dirancang untuk menjadi referensi bagi studi-studi ke depan yang bermaksud menguji variabel serupa pada lokus dan karakteristik wilayah berbeda.

B. Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Aktivitas ilmiah ini berfungsi sebagai sarana artikulasi dan aplikasi atas teori-teori perpajakan yang telah dialami selama perkuliahan, sekaligus memperluas wawasan empiris mengenai peran kualitas pelayanan dalam mengondisikan kepatuhan fiskal.

2. Bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah (UPPD Kota Semarang III)

Temuan riil dalam riset ini dapat dijadikan rujukan evaluasi kinerja operasional bagi manajemen UPPD Kota Semarang III untuk mengoptimalkan sistem pelayanan langsung tatap muka, yang pada akhirnya menstimulasi peningkatan kepatuhan serta realisasi penerimaan pajak daerah.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Kajian ini menyajikan data dasar dan bukti empiris yang dapat dimanfaatkan oleh peneliti berikutnya untuk mengeksplorasi lebih jauh tema tata kelola pelayanan publik, perilaku wajib pajak, serta maksimasi PAD, baik melalui kanal konvensional maupun digital.

4. Bagi Masyarakat atau Wajib Pajak

Eksplorasi ini diharapkan mampu mengeskalisasi kesadaran hukum masyarakat akan esensi kontribusi PKB terhadap pembangunan daerah. Di samping itu, ulasan mengenai standardisasi layanan yang prima dapat membentuk impresi positif publik serta memperkuat legitimasi institusi penyedia layanan.

1.4 Sistematika Penulisan

Struktur organisasi laporan ini dirancang sedemikian rupa menggunakan sistematika penulisan tertentu agar pembaca dapat menangkap koherensi

ilmiah antarbagian secara runtut. Pembagian bab didistribusikan ke dalam lima bagian utama:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan fondasi awal riset yang mencakup justifikasi latar belakang masalah, artikulasi rumusan masalah, tujuan, signifikansi atau kegunaan penelitian, serta rancangan sistematika penyusunan skripsi secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN LITERATUR

Bab ini mengonstruksi kerangka berpikir ilmiah melalui pemaparan teori-teori perpajakan yang relevan, sintesis hasil penelitian terdahulu, penyusunan model konseptual, serta perumusan hipotesis yang akan diuji di lapangan.

BAB III METODE PENELITIAN

Operasionalisasi metodologis dijabarkan dalam bab ini, meliputi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, klasifikasi instrumen pengumpulan data, hingga spesifikasi teknik analisis statistik yang digunakan untuk memecahkan rumusan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data empiris yang diperoleh, meliputi gambaran umum penelitian, penyajian statistik deskriptif, hasil pengujian data dan hipotesis, serta interpretasi teoretis atas temuan yang didapat.

BAB V PENUTUP

Menyajikan bagian akhir dari laporan berupa konklusi menyeluruh atas hasil analisis, pengakuan atas keterbatasan objektif yang ditemui selama proses riset, serta rekomendasi solutif bagi instansi perpajakan, masyarakat, dan pengembangan riset ke depan.