

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mekanisme perpajakan selalu melekat dengan sebuah kemampuan wajib pajak dalam menjalankan kegiatan perpajakan yaitu sikap patuh dan taat terhadap peraturan perpajakan. Kepatuhan menjadi sebuah tolak ukur tercapainya program yang di laksanakan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak. Penyebab dari semakin rendahnya tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh optimalisasi penerapan program yang belum tepat dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak. indikator dari kepatuhan adalah sejauh mana wajib pajak mampu melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu serta memahami peraturan dan kebijakan perpajakan. Menurut Puspitasari et al (2022) wajib pajak dikatakan patuh apabila pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan sudah memenuhi syarat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib pajak yang tidak patuh dalam melakukan pembayaran pajak, dapat menimbulkan sebuah upaya dalam diri wajib pajak untuk melakukan tindakan menyimpang seperti menghindari, melupakan, dan melalaikan pajak (Le et al, 2021).

Kepatuhan perpajakan menjadi sebuah permasalahan yang begitu familiar dalam konteks perpajakan. Pengkajian secara intensif mengenai permasalahan kepatuhan sangatlah penting dilakukan untuk memperoleh pengetahuan mengenai fenomena atau gejala yang dapat menjadi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. kepatuhan pajak merupakan sebuah tindakan yang lurus dalam konteks perpajakan sebagai bentuk taat terhadap peraturan pajak yang berlaku (Farandy, 2018). Menurut Barlan et al (2021) menyatakan bahwa hal yang mendasari tingkatas seorang wajib pajak dikatakan patuh adalah mengacu pada

sistem dan program yang diterapkan dalam perpajakan, kepatuhan wajib dapat mendeskripsikan kondisi penerimaan pajak baik yang dikelola oleh pusat maupun pengelolaan pajak yang diatur oleh daerah.

Tabel 1.1
Data Penerimaan dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota
Surabaya

Tahun	Penerimaan	Tunggakan
2020	36.980.785.850,00	7.561.704.150,00
2021	46.086.689.000,00	6.246.958.750,00
2022	98.801.959.700,00	8.133.100.700,00

Sumber: Bapenda Jatim

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas menunjukan hasil sebuah kondisi jumlah pajak yang dihimpun serta jumlah penunggakan pajak kendaraan bermotor kota Surabaya. Penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 s/d 2022 mengalami kenaikan yang cukup signifikan pada tiap tahunnya. Hal tersebut sejalan dengan meningkatnya angka kepemilikan kendaraan bermotor di kota Surabaya. Besaran tunggakan secara fluktuatif menurun pada tahun 2021, namun kembali mengalami kenaikan pada tahun 2023 sebesar 8.133.100.700,00. Semakin meningkatnya jumlah tunggakan pajak tersebut mengindikasikan bahwa pada tahun 2022 kadar tingkatan kepatuhan masyarakat terhadap pajak kendaraan bermotor di kota Surabaya mengalami penurunan.

Pengelolaan penerimaan asli daerah dilakukan oleh Bapenda yang memiliki wewenang sebagai pelaksana serta memberikan fungsi pelayanan berupa penyedia sarana, prasarana dan sumber daya lain yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam melaksanakan pemungutan Pajak Daerah. Salah satu dari beberapa pajak daerah yang menjadi penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD)

terbesar adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Sasana et al, 2021). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi sumber penerimaan daerah yang potensial sebagai akibat dari meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor dalam suatu daerah. Meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia dikarenakan masyarakat Indonesia berasumsi bahwa menggunakan kendaraan pribadi dinilai lebih nyaman, selain itu mudahnya transaksi pembelian yang ditawarkan oleh *dealer* atau *showroom* juga mempengaruhi peningkatan angka kepemilikan kendaraan bermotor sehingga pada umumnya masyarakat mempunyai kendaraan bermotor melebihi satu (Satriasih, 2020). Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat angka kepemilikan kendaraan bermotor pada wilayah Provinsi Jawa Timur merupakan yang terbesar diantara provinsi lainnya di Indonesia. Pada tahun 2022 tercatat sekitar 23.591.769 unit kendaraan yang terdaftar, dan jumlah tersebut diprediksi akan meningkat pada tahun berikutnya.

Bedasarkan dalam Perpres No. 5 Tahun 2015 mekanisme pelaksanaan kegiatan pajak kendaraan bermotor diselenggarakan sepenuhnya melalui kantor SAMSAT yang disesuaikan pada lokasi daerah dimana kendaraan tersebut terdaftar. Sebuah kondisi dimana meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, mengakibatkan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dilakukan memiliki waktu yang relatif lama, serta diperlukan tempat yang luas untuk melayani masyarakat dalam melakukan kewajiban perpajakannya di kantor Samsat setempat. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk memberikan jawaban atas permasalahan tersebut yaitu dengan memperbaiki sistem pelayanan perpajakan yang cepat dan mudah, sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajibannya (Nurdiana, 2021). Peningkatan

kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi hal yang paling diandalkan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Bapenda Jawa Timur sebagai instansi pengelola pendapatan daerah memiliki program unggulan sebagai pendukung untuk memberikan pelayanan yang fleksibel, tidak memerlukan waktu yang lama, serta terdapat kemudahan yang menyesuaikan kondisi wajib pajak. Program tersebut adalah penerapan sistem informasi Samsat berbasis mobile dengan nama e-Samsat Jatim untuk mengatasi permasalahan pelayanan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pemanfaatan teknologi informasi pada sistem pelayanan perpajakan menjadi solusi yang paling tepat untuk menghadapi era digital serta memperbaiki masalah kepatuhan.

Program e-Samsat adalah bentuk modernisasi dari sistem pelayanan pada kantor SAMSAT yang dimana informasi mengenai data perpajakan kendaraan bermotor dapat diakses secara pribadi melalui aplikasi atau laman e-Samsat sesuai dengan daerah kota setempat. Kolaborasi meliputi berbagai jenis sistem menjadikan e-Samsat Jatim memiliki produk pembayaran yang ditawarkan cukup bervariasi, sehingga wajib pajak dapat memilih mana sistem yang dianggap mudah dalam melakukan pengesahan pajak tahunan kendaraan bermotor. Beberapa inovasi terus dilakukan oleh Pemprov Jatim untuk meningkatkan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mendongkrak kondisi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui inovasi atau program yang diterapkan diharapkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat dan juga pengoptimalan ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor dengan bentuk memberikan sanksi pajak dalam tujuan menerapkan tertib dan taat dalam melaksanakan pembayaran pajak (Herawati & Hidayat, 2022).

Program e-Samsat memiliki keterkaitan terhadap kepuasan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi apabila dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya wajib pajak dapat memperoleh kemudahan, maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajibannya. Program pembaruan sistem berbasis teknologi informasi berkaitan dengan penerimaan program oleh masyarakat. Kesuksesan implementasinya dibuktikan dengan seberapa besar masyarakat dapat menerima dan memahami teknologi tersebut. Evaluasi terhadap program e-Samsat harus terus dilakukan untuk mengukur sejauh mana kegiatan yang diterapkan dapat melayani masyarakat dalam memberikan info kemudahan penggunaannya, khususnya dalam memperbaiki permasalahan kepatuhan. Adapun teori penerapan sistem yang dapat dipilih untuk mengukur tingkat kesuksesan implementasi suatu Teknologi Informasi (TI) adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Pengujian tersebut digunakan karena memuat informasi pokok tentang perilaku individu atas penerapan fasilitas pembayaran pajak dengan sistem online yaitu e-Samsat Jatim sehingga diyakini memiliki kemampuan untuk mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak.

Implementasi sistem e-Samsat diyakini dapat memberikan motivasi untuk patuh terhadap kewajiban perpajakan dikarenakan melalui sistem e-Samsat proses pembayaran kewajiban perpajakan menjadi semakin mudah, terjaminnya sikap transparan dan tanggung jawab, dapat menciptakan efisiensi dalam keadministrasian, serta menghadirkan peluang mengenai sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat (Rahayu et al, 2022). Menurut Puspitasari et al (2022) dalam risetnya menyatakan bahwa penerapan sistem e-Samsat masih dikeluhkan oleh masyarakat untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Kesulitan yang dialami oleh wajib pajak adalah ketika menjalankan transaksi non

tunai melalui sistem e-Samsat. Sehingga disimpulkan bahwa adanya sistem e-Samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan menurut Herawati & Hidayat (2022) dalam penelitiannya menyimpulkan hasil bahwa masyarakat dinyatakan patuh terhadap pajak kendaraan bermotor akibat dipengaruhi oleh diterapkannya layanan e-Samsat. Berdasarkan penjelasan yang telah dibahas maka dapat ditetapkan adapun fokus dari penelitian ini yaitu pengujian sistem pelayanan yang memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya yaitu e-Samsat. Pengujian dilakukan berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“ANALISIS SISTEM E-SAMSAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan mengenai latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan sistem e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Bersumber dari uraian mengenai latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat diterangkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian atas persepsi kemudahan sistem e-Samsat dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Melakukan pengujian atas kualitas sistem e-Samsat dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Melakukan pengujian atas persepsi keamanan dan kerahasiaan sistem e-Samsat dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian untuk memberikan penguatan terhadap riset yang telah dilakukan sebelumnya serta dapat dijadikan sebagai indikasi dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut. Melalui penelitian yang telah dilakukan juga diharap dapat menjadi sebuah studi kepustakaan bagi peneliti lain yang melakukan pajak kendaraan bermotor dan praktisi bidang pajak kendaraan bermotor.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti: Dari penelitian yang telah dilakukan diharap dapat memperdalam wawasan atau pengetahuan serta pemahaman peneliti terkait hal-hal yang mengacu pada pajak kendaraan bermotor, khususnya ialah kondisi kepatuhan wajib pajak, dan sekaligus dapat mempraktekan hasil studi yang telah dilakukan dibangku perkuliahan.
- b. Bagi Pemerintah: Melalui keluaran atau output dalam penelitian yang sudah dilakukan diharapkan dapat memberikan jawaban sebagai jawaban atas permasalahan yang dapat menjadi solusi bagi pemerintahan atau instansi terkait mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sehingga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan daerah melalui sektor pajak.

- c. Bagi Masyarakat: Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharap dapat menjadikan penambah ilmu pengetahuan terhadap wajib pajak dalam memahami tentang layanan atau kebijakan dalam perpajakan, sehingga dapat menciptakan masyarakat yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.