

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era milenial, transportasi merupakan salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat. Semakin banyak fasilitas jalan yang dibangun pemerintah menyebabkan keinginan memiliki kendaraan bermotor semakin tinggi. Disamping itu, untuk dapat memiliki kendaraan bermotor sekarang sangat mudah. Banyak *dealer* motor yang memberikan kredit dengan murah bahkan ada yang menggunakan sistem Dp 0%. Kota Bangkalan sendiri merupakan salah satu kota yang aktivitas masyarakatnya tidak lepas dari kendaraan bermotor, dimana setiap tahunnya jumlah pemilik kendaraan bermotor bertambah. Dengan bertambahnya kendaraan bermotor tiap tahun di Bangkalan, maka pendapatan pajak kendaraan bermotornya akan bertambah juga. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini akan berdampak besar pada kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) apabila dimanfaatkan secara efektif dan efisien (Munawaroh, 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007, pajak adalah iuran yang diberikan masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan kesejahteraan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara khususnya dalam pelaksanaan pembangunan, pajak memiliki peranan yang sangat signifikan. Hal ini dikarenakan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang bisa digunakan untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan (Khalimi & Iqbal, 2020). Menurut Sihombing dan Susy (2020), jenis pajak berdasarkan

instansi pemungutnya dibedakan menjadi dua yaitu pajak negara (pusat) dan pajak daerah (lokal). Pajak negara merupakan pajak yang dipungut pemerintah pusat melalui instansi terkait seperti: Dirjen Pajak, Dirjen Bea Cukai, maupun kantor inspeksi pajak yang tersebar di seluruh Indonesia. Contohnya: pajak pertambahan nilai, pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan dan masih banyak lainnya. Adapun pajak daerah dilakukan oleh pemerintah daerah dan terbatas hanya pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dipungut Pemda Tingkat II maupun Pemda Tingkat I. Contohnya: pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran dan masih banyak lainnya. Pemungutan pajak daerah sendiri dilakukan berdasarkan peraturan daerah yang telah dibuat. Pajak daerah memiliki peranan penting dalam pembangunan daerah karena kontribusi pajak sangat besar bagi pendapatan daerah.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 menjadi landasan pemerintah daerah untuk melaksanakan kebijakan otonomi daerah dalam mengurus tata kelola pemerintahan guna kepentingan masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku. Salah satu contoh otonomi daerah yang ditetapkan pada UU Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang menyatakan bahwasannya pemerintahan daerah diperbolehkan untuk melakukan pemungutan pajak sesuai dengan jenis pajak yang telah ditetapkan dan yang menjadi salah satu sumber pendapatan daerah. Salah satu unsur pajak daerah yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor dimana pajak kendaraan bermotor merupakan penyumbang terbesar di dalam penerimaan pajak daerah. Tetapi pada saat ini UU Nomor 28 tahun 2009 telah dicabut dan diganti dengan Undang-undang Nomor 1 tahun 2022 yang berbunyi setiap pemerintahan daerah

harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada suatu daerah tersebut.

Provinsi Jawa Timur sendiri mengeluarkan Pergub Nomor 47 tahun 2022 tentang perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang dijadikan pedoman dalam pengenaan pajak, perhitungan pajak, dan tarif pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang berlaku di Jawa Timur. Berdasarkan pengertian tersebut maka setiap orang ataupun setiap badan usaha maupun badan pemerintahan yang memiliki kendaraan bermotor baik itu motor, mobil ataupun lainnya wajib membayar pajak atas kendaraan yang dimilikinya. Hal ini dinilai menjadi suatu peluang yang besar bagi pemerintah daerah dalam hal meningkatkan pendapatan daerah dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah daerah harus terus berupaya melakukan pengoptimalan penerimaan pajak kendaraan bermotor, akan tetapi berdasarkan data yang ada masih banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya. Salah satunya di Kabupaten Bangkalan sendiri yang mana bisa dilihat berdasarkan data wajib pajak yang belum membayar pajak yang dimuat dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Data Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
Di kantor Samsat Bangkalan
Pada tahun 2021 – 2023

TAHUN	JUMLAH KENDARAAN	BAYAR		TUNGGAKAN	
		JUMLAH	PERSENTASE	JUMLAH	PERSENTASE
2021	163.320	134.077	82%	29.243	18%
2022	165.431	135.601	82%	29.830	18%
2023	169.606	137.369	81%	32.237	19%

Sumber data: Data Sekunder Samsat Bangkalan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada tunggakan pajak yang terjadi setiap tahunnya. Menurut Gustaviana (2020) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi meningkatnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak yang dimaksud dapat diartikan bahwa wajib pajak dapat tunduk, taat dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah atau kantor Samsat. Dalam menanggapi permasalahan ini, Samsat Bangkalan sendiri menerapkan berbagai upaya demi terciptanya peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan menyediakan layanan unggulan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan sehingga masyarakat terfasilitasi untuk patuh membayar pajak.

Model pelayanan Samsat yang ada di Bangkalan yaitu berupa 5 layanan unggulan yaitu Samsat Keliling, *E-Samsat*, Samsat *Mall* Pelayanan Publik, Samsat *Payment Point*, dan Samsat Kerapan. Samsat Keliling merupakan program yang berfungsi untuk layanan segala bentuk pelayanan mulai dari layanan pengesahan surat kendaraan pertahun, pembayaran pajak dan asuransi jasa raharja. Layanan ini menggunakan kendaraan dengan metode menjemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari kantor Samsat induk (Gustaviana,2020). Samsat Keliling merupakan inovasi pada lapangan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang operasinya menggunakan mobil dan ada di daerah-daerah yang telah ditentukan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Abdi dan Imam (2023) ditemukan bahwa Samsat Keliling berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansinya $< 0,05$. Hal

ini juga diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggraini (2018) yang juga menyimpulkan bahwa Samsat Keliling di daerah Karangploso juga sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya layanan ini maka wajib pajak bisa membayar pajak kendaraannya tanpa perlu mendatangi kantor Samsat induk secara langsung sehingga memudahkan mereka.

Layanan kedua yang bisa digunakan oleh wajib pajak di Bangkalan yaitu *E-Samsat*. Layanan ini merupakan inovasi pemerintah dalam memberikan layanan bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki. Menurut Armida dkk (2016) *E-Samsat* merupakan layanan pembayaran pajak secara elektronik pada sistem Samsat atas pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan. Layanan *E-Samsat* dapat diakses melalui aplikasi layanan mobile yang ada di smartphone yang mana rata-rata masyarakat sudah memilikinya, dan pembayarannya pun dapat dilakukan melalui mesin ATM ataupun E-Commerce sehingga prosedur pelayanannya lebih sederhana dan efisien. Hal ini sejalan dengan temuan dari tiga penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maulana dan Dwi (2022), Abdi dan Imam (2023), dan Valensia (2023) yang menunjukkan bahwa tentu saja penggunaan *E-Samsat* sangat memudahkan wajib pajak untuk patuh membayar pajak dimanapun dan kapanpun.

Samsat Mall Pelayanan Publik merupakan layanan lain yang juga disediakan oleh pemerintah Bangkalan. Tujuan didirikan *Samsat Mall* Pelayanan Publik untuk memberikan prosedur mudah, cepat, lancar, dan efisien serta kejelasan dan kepastian menyangkut mekanisme pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor sesuai dengan kebijakan pemerintah sebagaimana tercantum pada

peraturan bersama Gubernur Jawa Timur, kepala kepolisian daerah Jawa Timur, dan Direktorat operasional PT. Jasa Raharja Nomor 8/PB/2007, B/41/X/2007, dan SKEB/5/2007 tentang pelaksanaan dan layanan unggulan Samsat di Provinsi Jawa Timur. Layanan Samsat *Mall* Pelayanan Publik identik dengan Samsat *Corner* dimana sama-sama berada di pusat perbelanjaan atau supermarket sehingga dapat menjangkau dan diakses banyak orang. Wardani dan Moh. Rifqi (2017) menyatakan bahwa program Samsat *Corner* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesimpulan yang sama juga ditemukan dalam penelitian Nusron, dkk (2023).

Model layanan selanjutnya yaitu Samsat *Payment Point*. Samsat *Payment Point* merupakan layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan pembayaran SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar gedung kantor bersama Samsat dan wajib pajak dapat melakukan pendaftaran pembayaran di tempat yang strategis atau pusat keramaian (kantor Kecamatan, kantor pos, kantor cabang bank, dll). Studi yang dilakukan oleh Anggarini (2018) pada wajib pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Karangploso dimana ditemukan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh layanan Samsat payment point dari segi kualitas pelayanannya. Hal ini sejalan dengan harapan bahwa penyelenggaraan inovasi layanan Samsat *Payment Point* dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan menjadi seperti yang diharapkan oleh masyarakat luas sehingga wajib pajak dapat patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya (Kurniawan, Ismail, & Alverdo 2023).

Layanan terakhir yang ada di Bangkalan yaitu Samsat Kerapan. Samsat Kerapan merupakan layanan yang sama seperti Samsat Keliling tetapi tempat

beroperasinya dari pasar-kepasar. Jadi layanan ini berada di tempat yang berbeda dengan Samsat Keliling dimana fokus operasinya yaitu di pasar-pasar yang ada di daerah Kabupaten Bangkalan. Samsat Kerapan adalah layanan yang diinisiasi oleh pemerintah Bangkalan dan hanya ada di Bangkalan. Oleh karena itu belum ada penelitian terkait bagaimana pengaruh dari layanan ini terhadap kepatuhan wajib pajak di Bangkalan. Inilah yang menjadi pembeda dari penelitian penulis dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi hasil penelitian-penelitian sebelumnya terkait pengaruh model pelayanan Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dengan berfokus hanya pada pengaruh dari layanannya saja tanpa ada faktor lain dengan menganalisa ke lima layanan Samsat unggulan yang ada di Bangkalan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, tentu saja ke lima layanan unggulan yang disediakan oleh pemerintah Bangkalan tidak lain dan tidak bukan bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya membayar pajak kendaraannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Namun, bisa dilihat dari data yang diperoleh dari Samsat Bangkalan bahwa hingga tahun 2023 pun ternyata masih banyaknya masyarakat yang memiliki tunggakan pembayaran pajak kendaraan walaupun pemerintah daerah telah menyediakan pelayanan unggulan. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Samsat Bangkalan bahwa dari tahun ke tahun masih banyak jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotornya. Oleh karena, itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Model Pelayanan Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang dikaji dalam penelitian ini yaitu pengaruh model pelayanan Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah *E-Samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah Samsat *Mall* Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah Samsat *Payment Point* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah Samsat Kerapan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaran bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang dijabarkan pada rumusan masalah penelitian, adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah Samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Untuk mengetahui apakah *E-Samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui apakah *Samsat Mall* Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk mengetahui apakah *Samsat Payment Point* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk mengetahui apakah *Samsat Kerapan* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kendaran bermotor.

Secara garis besar, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan unggulan *Samsat Bangkalan* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bangkalan. Dalam penelitian ini ditentukan oleh lima variabel independen yaitu *Samsat Keliling*, *E-Samsat*, *Samsat Mall* Pelayanan Publik, *Samsat Payment Point*, dan *Samsat Kerapan* serta satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi kantor *Samsat Bangkalan* diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang sudah ada sehingga dapat lebih ditingkatkan kembali.
2. Bagi pihak akademisi dan peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan menjadi literatur atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi pihak pembaca dan penulis sendiri, hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat dalam menambah wawasan mengenai pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah daerah.