

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi pemerintah daerah. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor perpajakan ini. Kondisi perekonomian suatu negara juga menentukan besarnya pajak yang diterima oleh negara. Dalam rangka mendukung kemudahan berusaha dan layanan Daerah yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah (PP) 10 tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dapat diketahui bahwasanya Indonesia sendiri sedang gencar-gencarnya melakukan pembangunan dan perbaikan dalam berbagai sektor, baik infrastruktur maupun birokrasi dan pelayanannya. Oleh karena itu dalam rangka mendukung Kebijakan tersebut dengan berbagai cara pemerintah berupaya meningkatkan pemasukan negara salah satunya melalui pajak.

Sistem penerimaan pajak di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu penerimaan Pajak Pusat dan penerimaan Pajak Daerahnya. Pengelolaan Pajak Pusat dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sedangkan Pajak Daerah dikelola oleh pemerintah daerah. Hal ini dilakukan menurut asas desentralisasi yang terdapat dalam Undang-undang No 32 tahun 2004 dimana terdapat pendelegasian wewenang pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonomi (kepala daerah). Untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (Yusuf, 2019).

Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah ialah Undang-undang No 28 tahun 2009, hal ini merupakan refleksi atas asas desentralisasi. Pajak daerah sendiri merupakan 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. Dilihat dari pengertian pajak daerah di atas maka setiap orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan maka ia wajib membayar pajak dan tidak dapat menghindar dari kewajibannya tersebut (Heillen, 2020).

Jenis Pajak Daerah sendiri terbagi menjadi dua, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Salah satu objek dari Pajak Daerah yang menjadi unggulan ialah Pajak Kendaraan Bermotor karena Pajak Kendaraan Bermotor ini biasanya menjadi penyumbang pendapatan asli daerah terbesar bagi daerah (Yusuf, 2019). Dalam mengelola pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah mendirikan Kantor Samsat dimana kantor tersebut memberikan bermacam-macam layanan seperti Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru* dan E-Samsat. (Hartanti et al., 2020)

Tercatat di DKI Jakarta jumlah PAD, Realisasi Pajak dan PKB berdasarkan pada tabel 1.1

**Tabel 1.1 Pendapatan Asli Daerah, Realisasi Pajak, Dan Pajak Kendaraan Bermotor DKI Jakarta Tahun 2018-2022 Dalam Triliun**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Asli Daerah</b>	<b>Realisasi Pajak</b>	<b>Pajak Kendaraan Bermotor</b>
2018	<b>43.327</b>	<b>37.53</b>	<b>8.91</b>
2019	<b>45.707</b>	<b>40.20</b>	<b>8.84</b>
2020	<b>57.561</b>	<b>31.89</b>	<b>7.87</b>
2021	<b>65.593</b>	<b>34.55</b>	<b>8.63</b>
2022	<b>77.441</b>	<b>99.93</b>	<b>2.83</b>

Sumber : BPS, Provinsi DKI Jakarta 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pendapatan asli daerah (PAD) DKI Jakarta pada empat tahun terakhir mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Realisasi penerimaan pajak pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari 37.53 Triliun menjadi 40.20 Triliun, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan menjadi 31.89 Triliun dan tahun 2021

mengalami peningkatan kembali menjadi 34.55 Triliun. Sedangkan per tanggal 27 April 2022 realisasi penerimaan pajak DKI Jakarta mencapai 9.93 Triliun.

Sedangkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), mengalami penurunan pada tahun 2019 hingga 2020. Namun pada tahun 2021 penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami kenaikan secara signifikan dari 7.87 Triliun menjadi 8.63 Triliun. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) DKI Jakarta mencatat per 27 April 2022 penerimaan pajak kendaraan bermotor mencapai Rp 2,83 triliun.

Pada Tahun 2020 menjadi awal mula Covid-19 menyerangi dunia. Kurang lebih selama 2 tahun masyarakat dunia khususnya negara Indonesia hidup berdampingan dengan Covid-19. Covid-19 memberi dampak yang buruk khususnya dalam aspek ekonomi. Salah satu dampak yang ditimbulkan dari pandemi dengan melemahnya ekonomi daerah yang mengakibatkan penurunan atas sejumlah pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah dan pusat. Dengan adanya pandemi Covid-19, pemerintah daerah khususnya Jakarta Selatan kesulitan dalam mencapai target penerimaan pajak daerah. Usaha dalam mengoptimalkan pajak ini memerlukan peran wajib pajak berupa kepatuhan dalam pembayaran dan melaporan pajak. Kepatuhan pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perpajakan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak sangat perlu ditingkatkan karena ketidakpatuhan wajib pajak menyebabkan rendahnya pemasukan daerah. Terlebih dalam kondisi transisi Covid-19. (Kristanti, 2022)

Tercatat di kantor Samsat Jakarta Selatan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan pada tabel 1.2 dan tabel 1.3

**Tabel 1.2 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Jakarta Selatan Pada Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Target Pembayaran PKB</b>	<b>KBM</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>2019</b>	<b>1,663,246,000,000</b>	<b>1,660,130</b>	<b>1,751,691,435,355</b>	<b>105,29%</b>
<b>2020</b>	<b>1,770,000,000,000</b>	<b>1,420,881</b>	<b>1,670,875,451,876</b>	<b>94,35%</b>
<b>2021</b>	<b>1,980,000,000,000</b>	<b>1,641,196</b>	<b>1,998,088,478,095</b>	<b>100,90%</b>

Sumber : Data Kantor Samsat Jakarta Selatan 2022

Dari tabel 1.2 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada penerimaan pajak di kantor Samsat Jakarta Selatan mengalami penurunan pada tahun 2020 dikarenakan dampak dari pandemic Covid-19, Jika melihat data yang ada di dalam jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor, dengan melihat realisasi dana di tahun 2020 masih adanya tunggakan hingga milyaran rupiah. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada penerimaan pajak kembali mengalami peningkatan yang otomatis membuat wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat pula.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaran bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dipungut pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (BPRD, jakarta.go.id).

**Tabel 1.3 Rekap Penerimaan PKB Melalui E-Samsat Priode 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>KBM</b>	<b>Realisasi</b>
<b>2019</b>	<b>1.521</b>	<b>1.645.400.125</b>
<b>2020</b>	<b>1.663</b>	<b>1.743.909.111</b>
<b>2021</b>	<b>2.891</b>	<b>2.981.432.217</b>

Sumber : Data Kantor Samsat Jakarta Selatan 2022

Dari kedua tabel tersebut bisa dilihat bahwa data jumlah kendaraan bermotor yang dibayarkan melalui E-Samsat dengan yang terdaftar jumlahnya masih terpaud jauh. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya dengan manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Sebagian wajib pajak belum mengetahui adanya layanan E-Samsat ini.

Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan layanan E-Samsat masih tergolong rendah. Walaupun jika dilihat setiap tahunnya realisasi/persentase penerimaan pajaknya bagus, tetap jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dengan pembayaran E-Samsat tidak sebanding.

Pada dasarnya kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh wajib pajak adalah wajib pajak tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja.

Wardani (2020), Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan PKB adanya program E-Samsat. Program E-Samsat merupakan salah satu program penerapan kemajuan teknologi dan penguasaan alat elektronik

yag digunakan dalam meningkatkan kualitas system pelayanan dan mempermudah pelayanan pembayaran pajak.

Dalam usaha untuk lebih mengoptimalkan tingkat kepatuhan penerimaan wajib pajak Kendaraan Bermotor, sejak tahun 2017 pemerintah DKI Jakarta Selatan telah menjalankan beberapa strategi yang dilakukan salah satunya yaitu dengan menerapkan sistem E-Samsat (Elektronik sistem administrasi menunggal satu atap). E-Samsat Jakarta Selatan diresmikan di Halaman Polda Metro Jaya. Peluncuran tersebut adalah hasil kerja sama Pemprov DKI Jakarta melalui Bank DKI bersama dengan Polda Metro Jaya. Gubernur DKI Jakarta yaitu Anies Baswedan turut menghadiri peresmian tersebut. Kebijakan ini merupakan sebuah terobosan untuk lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya yang berkaitan dengan kendaraan. Layanan yang telah diterapkan ssejak tahun 2017 untuk ke depannya akan terus dikembangkan oleh pemerintah DKI Jakarta. (Smartcity, jakarta.go.id).

E-Samsat merupakan salah satu aplikasi online bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jika terdahulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu yang lama, kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui E-Samsat, Terobosan ini tentu sangat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan masing-masing.

Penerapan sistem E-Samsat diharapkan dapat lebih memudahkan bagi para wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan secara elektronik online sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor suatu daerah juga dapat lebih meningkat. Pada saat ini di Indonesia, hanya ada sekitar tujuh (7) daerah yang menerapkan sistem E-Samsat yaitu antara lain DKI Jakarta, Jawa Barat, Banten, Jawa tengah, Jawa timur, Yogyakarta dan Bali.

PKB merupakan pengasil pendapatan pajak terbesar bagi wilayah tertentu di Indonesia. Hal tersebut dilakukan pemerintah guna mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak motornya di Samsat yakni belum efektif dan efisien pelayanan di Samsat terkait sistem dan prosedur pembayaran pajak seperti wajib pajak yang harus berpindah dari satu loket ke loket yang lain, proses pengurusan pembayaran pajak yang terkesan lambat karena masih menggunakan cara yang manual, dan antrian panjang yang cukup melelahkan bagi wajib pajak (Oknawati, 2017).

E-Samsat dinilai menjadi solusi layanan pembayaran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor di masa pandemi Covid-19 karena lebih cepat dan tidak perlu antri, seperti layanan pembayaran pajak langsung di kantor Samsat. Namun, masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini disebabkan sistem administrasi yang dianggap rumit dan literasi digital masyarakat masih rendah. Partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan E-Samsat selama Pandemi Covid-19 di Kantor Samsat Jakarta Utara, sudah berjalan cukup baik. Masyarakat sebagai wajib pajak telah berpartisipasi dalam mengimplementasikan sistem layanan E-Samsat. Namun, tidak semua orang bisa mengakses layanan tersebut. Prosedur pelayanan yang cukup lama, dan tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah menyebabkan masyarakat belum dapat memanfaatkan sistem pelayanan secara maksimal (Totok Priyono et al., 2022)

Seiring dengan perkembangan E-Samsat, muncul perbandingan jumlah antara wajib pajak dengan pengguna E-Samsat yang sangat signifikan dan harus menjadi bahan pertimbangan bagi para pemegang kepentingan. Selain potensi pengguna yang besar, banyak kemudahan dan manfaat yang dapat dicapai dengan E-Samsat, namun jumlah pengguna belum optimal hanya dapat mencapai lima ribu orang jika dibandingkan dengan jumlah kendaraan yang mencapai belasan juta dan sampai detik ini masih banyak jumlah kendaraan bermotor yang masih memiliki tunggakan PKB (Suadnanya, 2018).

Penelitian Damayanti & Amah (2017) yang mengungkapkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Harina Yusuf (2019) menyatakan bahwa Kendala yang dialami oleh pengguna E-Samsat lainnya yaitu selain prosedur yang belum cukup Efisien, masalah konektivitas sistem *website* juga dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk enggan menggunakan program tersebut. Penelitian Hartanti Rr Ratiyah (2020) menunjukkan secara parsial Samsat *Drive Thru* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan Samsat keliling dan E-Samsat secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Secara Simultan Samsat Keliling, Samsat *Drive Thru*, E-Samsat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur.

Penerapan E-Samsat di Jakarta Selatan dianggap sebagai alternatif yang memiliki lebih banyak keuntungan, jika saja pembayar pajak dapat mencoba untuk menerapkan E-Samsat dan merasakan kelebihan dari E-Samsat. Sifat inovasi E-Samsat yang hanya alternatif pembayaran dan tidak bersifat memaksa membuat pembayar pajak lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan yang memang sudah ada sebelumnya. Penilaian pengguna E-Samsat terhadap E-Samsat sendiri juga sangat tinggi dan positif, serta pengguna E-Samsat memilih untuk terus menggunakan E-Samsat.

Beberapa penelitian terdahulu masih menunjukkan ketidak konsistenan hasil penelitian mengenai prosedur yang belum cukup efisien, pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan. menyatakan bahwa program E-Samsat masih sering terdapat keluhan dari masyarakat mengenai prosedur pengesahanya sehingga dinilai belum cukup efektif.

Berdasarkan uraian masalah diatas, analisis pengaruh penerapan E-Samsat menarik untuk diteliti, karena harus ada kajian mendalam dan dibuktikan dengan data statistik terkait bagaimana penerapannya agar dapat



menjadi kritik dan saran untuk kedepan yang lebih baik lagi tentang bagaimana penerapan E-Samsat. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan Elektronik Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Selatan”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang timbul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penerimaan pajak belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh Samsat Jakarta Selatan
2. Banyak wajib pajak yang masih memiliki tunggakan PKB
3. Jumlah penggunaan E-Samsat belum optimal
4. Proses penerapan E-Samsat tidak berjalan secara efektif
5. Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, masalah di dalam penelitian ini dibatasi pada: Pengaruh penerapan Elektronik Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Selatan.

## **1.4 Perumusan Masalah**

Untuk memperjelas gambaran penelitian agar penelitian ini memiliki arah yang jelas sesuai dengan fakta dan data ke dalam penulisan skripsi, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Apakah ada pengaruh penerapan Elektronik Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Selatan?.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Elektronik Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Jakarta Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan tentu dengan mengharapkan adanya manfaat yang diperoleh diantaranya:

### **1.6.1 Manfaat teoritis**

Secara teoritis manfaat dalam penelitian ini adalah agar dapat menjadi tambahan referensi dalam ilmu administrasi publik, khususnya dalam pengembangan teori pada kajian sistem informasi manajemen dan pengembangan teori pada kajian administrasi perpajakan.

### **1.6.2 Manfaat praktis**

#### **a. Bagi Kantor Samsat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau masukan yang bermanfaat untuk lebih baik lagi dalam melakukan sosialisasi secara intensif mengenai penggunaan E-Samsat, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **b. Bagi Wajib Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan dan penggunaan aplikasinya, sehingga diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

#### **c. Bagi Penulis**

Sebagai sarana untuk mempraktekkan dan menerapkan teori-teori yang didapat dari perkuliahan kepada praktek yang ada di Lapangan.