

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu semua lapisan masyarakat dari kelas menengah atas hingga kelas menengah kebawah, mampu memenuhi semua kebutuhan yang ada. Salah satunya yaitu kebutuhan kepemilikan transportasi. Sarana transportasi sangat penting karena dapat menunjang aktivitas masyarakat. Sarana transportasi seperti kendaraan bermotor bukan lagi barang mewah bagi masyarakat akan tetapi menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Hal ini akan mempengaruhi pertumbuhan Jumlah kendaraan bermotor roda dua semakin meningkat setiap tahunnya. Kemudian potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor juga akan semakin bertambah.

Pajak digunakan untuk tujuan pembangunan nasional dan kesejahteraan rakyat. Namun, penerimaan pajaknya belum optimal karena masih banyak masyarakat yang belum menjadi Wajib Pajak yang mematuhi. Indonesia saat ini dalam posisi yang baik untuk mencapai pertumbuhan di bidang ekonomi, sehingga pemerintah mengupayakan perbaikan penerimaan pajak dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membayar pajak. Sistem pemungutan menetapkan bahwa penetapan pajak yang terutang dipercayakan kepada Wajib Pajak yang sama dan secara teratur melaporkan jumlah pajak yang terutang dan dibayar sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak masyarakat di Indonesia masih sangat rendah dalam membayar pajak kendaraan bermotor terhadap kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela. Jika rakyat tidak membayar pajak, maka pembangunan tidak akan berjalan dengan baik dan lancar, dan uang negara tidak akan cukup untuk membayar kebutuhan dan utang negara. Hal ini mengakibatkan akumulasi utang maka dari itu tingkat kesadaran wajib pajak sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Semakin tinggi tingkat baik mereka dalam memahami dan melaksanakan kesadaran dalam membayar pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan dalam wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak ini memegang peranan yang sangat penting bagi penerimaan pajak jika tidak sesuai dengan penerimaan pajak yang diperoleh negara maka akan menghambat proses pembangunan negara. Selain masalah yang dihadapi wajib pajak, masyarakat juga memiliki pelayanan untuk diberikan kewajiban dengan membayar pajak sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan jika pembayaran pajak tepat waktu maka bebas dari denda. Namun denda akan dikenakan kepada wajib pajak yang terlambat membayar. Dengan membayar tepat waktu, wajib pajak akan terbebas dari pengenaan sanksi berupa denda. Denda yang dikenakan juga tinggi, berkisar antara 5% hingga 20%.

Gerakan non tunai (GNNT) merupakan gerakan yang direncanakan pemerintah pada tahun 2014 melalui bank Indonesia. Informasi digital antara mitra dagang. Kehadiran layanan online ini dimaksudkan untuk

memfasilitasi berbagai kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk pemerintah dengan adanya kemudahan dalam pembayaran pajak digital atau samsat digital nasional dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Adapun bank-bank dan e-commerce yang bekerjasama dalam pembayaran pajak, yaitu:

**Gambar 1.1**  
**Kanal Pembayaran**

Nama BANK	Teller	ATM	e-Banking
Bank DKI	✓	✓	✓
Bank BCA	—	✓	✓
Bank Mandiri	✓	✓	✓
Bank BRI	✓	✓	✓
Bank BNI	✓	—	✓
Bank Danamon	—	✓	✓
CIMB Bank	—	✓	—
MNC Bank	✓	—	✓
Bank Bukopin	✓	—	—
Maybank	—	✓	—
Bank BSI Syariah	✓	—	—
Bank BTN	✓	✓	—
Bank BJB	✓	—	—
Kantor Pos Indonesia	—	—	—
Indomaret	—	—	—
Tokopedia	—	—	—
Alfamart	—	—	—
Traveloka	—	—	—
LinkAja!	—	—	—
Bank Mega	—	—	—
Bukalapak	—	—	—

**Sumber : BAPENDA Jakarta Pusat**

Pengenaan sanksi perpajakan dilakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1, Angka 12 dan 13 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Republik Indonesia yaitu pajak atas kepemilikan atau penguasaan

kendaraan bermotor.<sup>1</sup> Pengenaan sanksi yang memberatkan wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga terciptanya kepatuhan dalam membayar pajak. Kontribusi pendapatan dari wajib pajak merupakan pendapatan yang signifikan dan memiliki arti yang luas bagi pembangunan Negara Republik Indonesia.

Pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara. Pelayanan publik merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintah dengan masyarakat di era globalisasi ini dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan sehingga dibutuhkan profesionalisme dan tanggung jawab sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) ini merupakan sasaran dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 Tentang penyedia jasa aplikasi perpajakan, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu penyelenggara negara yang berkewajiban untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Kontribusi ini diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam peraturan presiden dan undang-undang. Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi semakin kompleks, dan pelayanan sebelumnya dilakukan secara manual, namun dengan keluarnya Perpres No. 5 Tahun 2015

---

<sup>1</sup> <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/> diakses pada tgl 25 oktober 2022 pukul 12:35

tentang penerapan sistem manajemen satu atap untuk kendaraan bermotor kendaraan, pengembangan layanan berbasis teknologi informasi. SAMSAT mengembangkan teknologi informasi sudah berlangsung cukup lama. Teknologi tersebut dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan yaitu peningkatan partisipasi masyarakat atas beban wajib pajak kendaraan. Saat ini kantor SAMSAT melakukan inovasi pelayanan kepada masyarakat SIGNAL (Samsat Digital Nasional) merupakan aplikasi untuk memudahkan dalam melakukan Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI), E-TBPKP (Bapenda Provinsi) dan E-KD (PT. Jasa Raharja). Aplikasi SIGNAL yang di buat oleh DITLANTAS untuk mempermudah kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Aplikasi SIGNAL mulai di operasikan atau dipergunakan oleh SAMSAT Jakarta selatan pada Agustus tahun 2021.

**Gambar 1.2**

No.	Tanggal	NIBUD	Nama	Kode Bayar	Nama Bank	Jenis Pengisian	No Reu	Status	Nama Samsat
1	2021-08-01 06:00:00	8 2768 BIR	YH YULI BISHARTI HP: 028718192823	08278180180948	MANDIRI	PTP08	8278690212072	BUDAH	SAMSAT JAKARTA SELATAN

## **Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi**

### **SIGNAL Tahun 2021**

**Sumber : TU SAMSAT Jakarta Selatan**

**Tabel 1.1**  
**Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi**  
**SIGNAL Tahun 2022**

No	Bulan	WP (Wajib Pajak) SIGNAL
1	Januari	1.824
2	Februari	1.549
3	Maret	2.388
4	April	1.929
5	Mei	1.719
6	Juni	2.529
7	Juli	2.844
8	Agustus	3.627
9	September	3.368
10	Oktober	3.461
11	November	159
12	Desember	2.662

**Sumber : TU SAMSAT Jakarta Selatan**

Kesadaran wajib pajak yang akan mempengaruhi kepatuhan membayar kewajiban perpajakannya. Ketika tingkat kesadaran relatif rendah dalam melakukan pembayaran pajak, maka akan mempengaruhi tingkat disiplin wajib pajak. *Ability to pay* menjadi prinsip pemungutan pajak menjelaskan bahwa pajak harus dipungut secara adil dengan memastikan bahwa beban yang ditanggung harus mencerminkan

kemampuan ekonomi wajib pajak untuk menanggung beban tersebut dibandingkan dengan wajib pajak lainnya berpengaruh terhadap *willingness to pay* pajak kendaraan bermotor. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jika pelayanan publiknya baik maka kesejahteraan masyarakat juga akan meningkat.

Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan proses yang kompleks. Setiap warga negara wajib membayar pajak melalui beberapa pintu dalam pelayanannya yang membutuhkan waktu yang lama sementara beberapa loket tagihan pembayar pajak yang jauh hal ini membutuhkan waktu yang sangat lama dalam membayar pajak kendaraan bermotor. perkembangan teknologi semakin kesini semakin penting, yang sebelumnya pembayaran pajak dilakukan dengan mengantri tetapi setelah adanya keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan UUD Integrasi satu atap dari kendaraan yang meningkatkan pelayanan berbasis teknologi komunikasi.

Kendaraan roda dua lebih banyak yang menunggak pembayaran pajak menurut laporan badan pusat statistik (BPS) ada 16,5 juta unit yang mempunyai sepeda motor roda dua di DKI Jakarta pada tahun 2021 tercatat ada sekitar 103 juta kendaraan yang melakukan pembayaran pajak di kantor SAMSAT dan 35-40% masih banyak yang belum patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan wilayah jakarta selatan merupakan salah satu wilayah yang padat penduduk, dan perbatasan langsung dengan jakarta pusat yang merupakan kota metropolitan

sehingga mudah terkena arus globalisasi salah satunya mudah dalam mengakses media informasi dengan adanya aplikasi signal ini yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik untuk melakukan pembayaran pajak secara digital seharusnya masyarakat dapat sadar dan patuh dengan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Perkembangan teknologi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan menggunakan aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pembayaran wajib pajak kendaraan.

Membayar pajak kendaraan merupakan kegiatan rutin yang dilakukan setiap setahun sekali bagi pemilik kendaraan bermotor roda dua tetapi masih banyak dari Wajib Pajak yang tidak memahami atau mengetahui proses tersebut pelaksanaan dan tata cara pembayaran pajak. Banyak orang berpikir begitu membayar pajak ke kantor SAMSAT (berbelit-belit) dan ribet. Melihat banyaknya pembayar pajak yang malas untuk datang ke kantor SAMSAT. Akibatnya, mereka menggunakan layanan pembayar pajak dan dikenal sebagai calo. Terkadang broker meminta uang tidak sedikit. Dengan kemajuan teknologi yaitu aplikasi SIGNAL yang di terbitkan oleh korlantas untuk memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mudah, cepat, dan efisien. Mengingat pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta Selatan yang cukup tinggi sehingga semakin banyak pula pemilik kendaraan yang harus melakukan kewajibannya sebagai pemilik kendaraannya diantaranya membayar pajak atau jika ada keperluan perpanjangan STNK. Disamping itu proses yang harus dilakukan melalui



aplikasi SIGNAL dirasa masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang masih banyak yang belum tau tentang aplikasi ini yang memudahkan pelayanan dalam membayar pajak, jika pembayaran pajak di lakukan secara manual pemilik kendaraan yang semakin banyak harus datang langsung dan melakukan beberapa prosedur yang cukup lama, tidak menutup kemungkinan menyebabkan potensi antrian yang cukup panjang dan lama dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENERAPAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI SAMSAT JAKARTA SELATAN”**.

Penelitian masalah ini merupakan topik yang sangat relevan yang dapat memberikan informasi yang valid dan sesuai fakta dilapangan sehingga dapat digunakan dalam pengambilan keputusan-keputusan strategis dengan cepat dan akurat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Jakarta Selatan?”**

### **1.3 Tujuan Masalah**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dilakukan penelitian ini adalah “untuk menganalisis penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di samsat Jakarta Selatan”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah informasi yang berguna karena penelitian mesti mempunyai kegunaan penelitian, maka dari itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna tentang:

#### **1.4.1 Manfaat Empiris**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam meningkatkan pengetahuan tentang melalui pengujian secara empiris tentang penerapan manajemen sistem informasi pada kasus penerapan aplikasi SIGNAL dalam rangka peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan peneliti selanjutnya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- Manfaat bagi akademisi antara lain melatih pemikiran logis kritis dan sistematis dalam mempertimbangkan suatu masalah dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

- Sebagai bahan pertimbangan dalam kualitas aplikasi SIGNAL untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (empiris & praktis) dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang penelitian terdahulu, kajian teori, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Berisi tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum dan hasil penelitian dan Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor roda dua di SAMSAT Jakarta Selatan

### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran