

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kewajiban fiskal yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada negara dan dialokasikan untuk membiayai berbagai kebutuhan publik. Manfaat pajak tidak secara langsung dirasakan oleh individu, karena penggunaannya ditujukan bagi kepentingan bersama. Peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor setiap tahun berimplikasi pada bertambahnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Tingginya minat dan kemampuan masyarakat dalam membeli kendaraan bermotor memberikan kontribusi positif bagi pemerintah, karena semakin besar tingkat kepemilikan kendaraan, maka potensi penerimaan pajak juga diharapkan meningkat. Meski demikian, proses pemungutan pajak kendaraan bermotor masih memerlukan optimalisasi agar tingkat kepatuhan pembayaran pajak dapat meningkat dan pada akhirnya mampu mendorong pendapatan asli daerah (Intan Rismayanti, 2021).

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara dan digunakan untuk mendanai kepentingan umum. Manfaat pembayaran pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh rakyat, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan kepentingan pribadi. Semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentunya memberikan dampak yang positif bagi pemerintah. Semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor diharapkan pajak yang akan diterima oleh pemerintah juga akan semakin tinggi. Pemungutan pajak kendaraan bermotor masih perlu dioptimalkan, sehingga pembayaran pajak semakin meningkat dan pendapatan pajak daerah (Intan Rismayanti, 2021).

E-samsat merupakan elektronik system administrasi manunggal satu atap. (Sindia & Mawar, 2022) menyatakan pembayaran PKB lebih mudah menggunakan e-samsat di era digitalisasi. Saragih et al., 2019 menyatakan e-samsat belum sepenuhnya online system, minimnya pengetahuan tentang penggunaan e-samsat merupakan factor penghambat, selain itu masyarakat lebih gemar menggunakan jasa perantara formal ataupun informal. Sedangkan di wilayah kabupaten bandung pemungutan pajak menggunakan e-samsat sudah berjalan dengan cukup baik (Fajriyanti et al., 2022). Selain faktor dari kesadaran wajib pajak dan e-samsat,

penerimaan pajak juga dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakannya (Yanti, 2023). Dengan mengetahui sanksi pajak yang sudah diterapkan, maka wajib pajak tidak akan mudah melanggar peraturan perundang-undangan pajak (Sovita et al., 2022).

Masih adanya wajib pajak yang telat membayar pajak dapat mengakibatkan tunggakan pajak. Jika wajib pajak tidak segera melunasi tunggakan tersebut, wajib pajak akan dikenakan sanksi. Sanksi dapat menambah penerimaan pajak tetapi bukan merupakan target penerimaan pajak. Jika semakin banyak wajib pajak yang melunasi tunggakan pajak beserta sanksi maka dapat menambah penerimaan pajak kendaraan bermotor. E-Samsat adalah alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) Tahunan secara elektronik melalui *Channel Bank (ATM, Mobile Banking)*.

Manfaat dari samsat online yaitu memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat membayar pajak kendaraan di kantor bersama Samsat manapun selama 1 provinsi. Sedangkan manfaatnya bagi masyarakat adalah sederhana, cepat, berkualitas, aman dan efisien. Keuntungan dalam penerapan e-samsat bagi wajib pajak ialah memiliki akses 24 jam, biaya lebih murah, prosedur yang mudah, ramah lingkungan, pilihan pembayaran yang beragam, menghindari keterlambatan denda dan kenyamanan dalam pembayaran.

Kesadaran wajib pajak juga dapat yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Di Bekasi masih banyak kendaraan bermotor yang belum membayar pajak dan masyarakat tidak peduli dengan kepatuhan saat membayar. Banyak masyarakat yang tidak tahu juga akan membayar pajak. penelitian (Aswati et al., 2018) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Aswati et al., (2018) Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Kesadaran menunda pembayaran pajak dapat merugikan negara, dan kesadaran bahwa pajak ditetapkan berdasarkan undangundang dan dapat dipaksakan. Kesadaran wajib pajak diharapkan dapat memahami dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat

dalam membayar pajak, maka pemerintah harus berperan aktif dalam memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam perpajakan.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dapat berdampak pada peningkatan jumlah wajib pajak, fenomena tersebut seringkali menciptakan potensi peningkatan pendapatan bagi pemerintah di suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu hasil dari penghasilan yang signifikan bagi pemerintah dan peningkatan jumlah wajib pajak dapat memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan daerah. Berikut merupakan jumlah kendaraan yang memiliki motor dan terdaftar di SAMSAT Ditlantas Polda Metro Jaya Tahun 2020-2023.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di SAMSAT DKI Jakarta**  
**Polda Metro Jaya Tahun 2023-2024**

Jenis Kendaraan	Jumlah kendaraan Bermotor Menurut Jenis/Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491	2.120.532	2.272.301	2.333.391
Bus	35.266	36.339	33.151	34.877	36.381
Truk	679.708	713.059	475.488	500.146	52.001
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	8.550.413	8.889.450	9.167.512
Jumlah	20.221.821	21.005.527	11.179.584	11.696.774	12.057.335

Sumber Badan Pusat Statistika DKI Jakarta (data diolah)

Dari tabel 1.1 diatas dapat disimpulkan jumlah kendaraan bermotor di wilayah DKI Jakarta mengalami kenaikan setiap tahunnya yang didominasi oleh kendaraan roda dua atau sepeda motor yang mengalami kenaikan signifikan mulai dari 2022 sampai ke tahun 2024 mencapai lebih dari 1 juta sepeda motor. Begitupun dengan mobil yang mengalami peningkatan dari 2022 sampai 2024 mencapai lebih dari 400 ribu unit. Sama halnya dengan truk dan bus yang mengalami pertambahan jumlah kendaraan dari tahun 2022 sampai 2024. Dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, diharapkan dapat meningkatkan jumlah pendapatan PKB. Hal tersebut selaras dengan yang dikatakan oleh Wibowo & Joni (2022)

dalam penelitiannya bahwa dengan bertambah banyaknya kendaraan bermotor, maka akan menambah jumlah penerimaan yang akan didapatkan oleh daerah.

Menurut Safinatunnayah (2023) kepatuhan wajib pajak merupakan kesediaan dari seluruh wajib pajak untuk segera memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Parso & Darmawan (2023) kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai sikap ataupun perilaku wajib pajak yang menjalankan semua kewajiban pajaknya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

**Tabel 1.2**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**  
**Provinsi DKI Jakarta Tahun 2020-2023**

No.	Tahun	Realisasi Pajak	Rasio Pencapaian
1	2020	2.061.913.756.535	10,93%
2	2021	8.532.903.649.938	45,24%
3	2022	269.830.375.185	1,43%
4	2023	7.995.473.807.325	42,39%

Sumber : Bapemda Jakarta Selatan

Tabel 1.2 menyajikan data realisasi pajak dan rasio pencapaian selama periode 2020–2023. Rasio pencapaian mencerminkan tingkat keberhasilan realisasi penerimaan pajak dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan, sehingga dapat digunakan sebagai indikator kinerja pemungutan pajak.

Berdasarkan data, rasio pencapaian mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2020, rasio pencapaian sebesar 10,93%, yang menunjukkan bahwa realisasi pajak masih relatif rendah dibandingkan target yang ditetapkan. Tahun 2021 menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dengan rasio pencapaian sebesar 45,24%, mengindikasikan adanya perbaikan kinerja pemungutan pajak, kemungkinan didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak, optimalisasi sistem pelayanan, atau kebijakan intensifikasi pajak.

Namun, pada tahun 2022 terjadi penurunan drastis dengan rasio pencapaian hanya 1,43%, yang mengindikasikan adanya kendala serius dalam pencapaian target penerimaan

pajak. Penurunan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kondisi ekonomi, kebijakan relaksasi pajak, atau rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, pada tahun 2023 rasio pencapaian kembali meningkat menjadi 42,39%, yang menunjukkan adanya pemulihan kinerja penerimaan pajak. Peningkatan ini mengindikasikan bahwa upaya perbaikan sistem pelayanan, penerapan teknologi seperti E-Samsat, serta peningkatan kesadaran wajib pajak mulai memberikan dampak positif terhadap realisasi penerimaan pajak.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh penerapan sistem elektronik Samsat, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi pada UPTD Samsat Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui optimalisasi pelayanan publik dan inovasi digital perpajakan. Selanjutnya, research gap penelitian ini disajikan lebih sederhana pada tabel berikut :

**Tabel 1.3**  
**Research GAP**

Research Gap	Hasil	Peneliti
Terdapat perbedaan dalam Hasil penelitian untuk Sistem E- Samsat (X1) Pada Kualitas Pelayanan	Berpengaruh Positif	Kukuh Bhagaskara, Rachmat Pramukty dan Tri Yulaeli (2023)
	Tidak Berpengaruh	Handini Pratami Hadianto, Wastam Wahyu Hidayat dan Endah Prawesti Ningrum (2024)
Terdapat perbedaan Dalam Hasil Penelitian Untuk Kesadaran Wajib Pajak(X2) Pada Kualitas Pelayanan	Berpengaruh Positif	Puji Rahayu ( 2023 )
	Tidak Berpengaruh	Anisa Amelia Putri, Julia Oktarina, Putri Maharani, Arfandi dan Dwi Fionasari

Research Gap	Hasil	Peneliti
Terdapat perbedaan dalam Hasil penelitian untuk Sanksi (X3) Pada Kualitas Pelayanan	Berpengaruh Positif	Apprilia, Desi Linggi Allo, Mika Mallisa, dan Yohanis Tasik Allo (2024)
	Tidak Berpengaruh	Shinta Mustika Hutabarat (2022)

Pada tabel 1.3, memperlihatkan adanya ketidak konsistenan temuan dari berbagai studi terdahulu terkait Pengaruh Penerapan Sistem Elektronik kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan untuk menelusuri kembali sejauh mana peran pelayanan perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak dalam memengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan pada sector kendaraan bermotor.

Sebagai bentuk pengembangan dari studi-studi sebelumnya, riset ini turut mengintegrasikan insentif pajak sebagai variabel moderasi guna mengeksplorasi potensi pengaruhnya dalam memperkuat hubungan antar variabel yang diteliti. Insentif pajak diposisikan sebagai faktor yang mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan kepatuhan wajib pajak. Variabel ini dipilih dengan pertimbangan bahwa insentif pajak yang tepat dapat mempercepat dan mempermudah proses pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Sebaliknya, jika pelayanan perpajakan tidak optimal, maka potensi pengaruh positif dari faktor-faktor lain terhadap kepatuhan pajak bisa saja tidak tercapai secara maksimal.

Merujuk pada konstruksi argumentatif di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan eksplorasi penelitian terkait **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK SAMSAT, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI JAKARTA SELATAN”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah berpengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib membayar pajak kendaraan bermotor?

2. Apakah berpengaruh Sanksi pajak terhadap kesadaran wajib dalam pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah berpengaruh penerapan sistem *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kepuasan kualitas dalam memoderasi dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak?
5. Apakah kepuasan kualitas dapat memoderasi dalam hubungan antara sanksi pajak?
6. Apakah kepuasan kualitas dapat memoderasi dalam hubungan antara penerapan sistem *E-Samsat* terhadap wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan.
- b. Menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan.
- c. Menganalisis pengaruh penerapan sistem *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan.
- d. Menganalisis pengaruh kepuasan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Jakarta Selatan.
- e. Menganalisis peran kepuasan kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- f. Menganalisis peran kepuasan kualitas pelayanan dalam memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

- 1) Kegunaan teoritis berkaitan dengan kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan, administrasi publik, atau manajemen pemerintahan.
- 2) Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori perilaku wajib pajak, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan

- 3) Menambah literatur ilmiah tentang sistem elektronik (e-SAMSAT) sebagai bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik dan kaitannya dengan kepatuhan pajak.
- 4) Memperkaya kajian moderasi kualitas pelayanan, yaitu bagaimana kepuasan terhadap layanan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara faktor-faktor seperti sistem elektronik, kesadaran, dan sanksi terhadap kepatuhan pajak.
- 5) Menjadi referensi akademik bagi peneliti lain dalam penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa di wilayah atau sektor pajak yang berbeda.

#### **b. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis menunjukkan manfaat nyata bagi pihak-pihak yang terkait secara langsung dengan objek penelitian sebagai berikut :

##### **1) Bagi Pemerintah Daerah (SAMSAT Jakarta Selatan)**

- a) Memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya melalui penerapan sistem elektronik (*e-SAMSAT*).
- b) Membantu merumuskan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.
- c) Menjadi dasar dalam mengevaluasi efektivitas sanksi pajak dan pelayanan terhadap kepatuhan masyarakat.

##### **2) Bagi Wajib Pajak:**

- a) Menumbuhkan pemahaman bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi, tetapi juga oleh kesadaran pribadi dan kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.
- b) Mendorong penggunaan sistem elektronik yang lebih efisien, cepat, dan transparan.

##### **3) Bagi Akademisi dan Peneliti**

Sebagai referensi empiris dalam penelitian lanjutan mengenai kepatuhan pajak dan inovasi pelayanan public berbasis digital.