

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun (2007) tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan Pasal 1 berbunyi pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak tidak hanya memberikan manfaat yang signifikan bagi negara, tetapi juga bermanfaat bagi daerah. Pajak dibagi menjadi dua kategori berdasarkan lembaga pemungutnya, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Salah satu kategori pajak yang dikelola langsung oleh pemerintah pusat adalah pajak pusat, yaitu diawasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sedangkan pemerintah daerah bertanggung jawab atas pemungutan dan pengelolaan pajak pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Pemerintah di tingkat provinsi sendiri bertanggung jawab sebagai pengelola Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun (2009) terkait dengan pajak daerah dan retribusi daerah, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting sebagai pendanaan pembangunan pemerintah daerah. Kesejahteraan masyarakat dapat dicapai melalui pemerataan pembangunan yang seimbang dan dikelola dengan baik di setiap daerah, hal tersebut harus diimbangi dengan pendapatan daerah yang cukup. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemaksimalan penerimaan pajak agar tercapainya kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Pajak kendaraan bermotor sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 ayat (12) merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Marnia *et al.*, (2024) menyatakan bahwa pajak kendaraan merupakan sumber penerimaan terbesar bagi fiskus daerah dengan nilai targetnya yang terus meningkat setiap tahunnya. Penerapan kebijakan tersebut dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat secara terus menerus dan

berkesinambungan serta memberikan keuntungan yang optimal berdasarkan upaya bersama.

Kementerian Dalam Negeri menyebut pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) memiliki kontribusi besar terhadap pendapatan asli daerah (PAD) pemerintah provinsi. Pada tahun 2020, realisasi PKB dan BBNKB se-Indonesia tercatat mencapai Rp 67,79 triliun atau 47,33% dari total pendapatan asli daerah. Pada tahun selanjutnya, kedua jenis pajak tersebut mengalami peningkatan Rp 77,91 triliun atau 47,39% dari total pendapatan asli daerah.

Dari total 103 juta kendaraan yang tercatat di Kantor Bersama Samsat, terdapat 40 juta kendaraan yang berstatus belum melunasi tagihan pajak kendaraan. Dengan demikian, Tingkat kepatuhan PKB hanya mencapai 61% (Wildan, 2022). Tetapi pada kenyataannya, masyarakat menghadapi beberapa kendala saat membayarkan pajak kendaraannya, seperti membuang-buang waktu, tenaga, dan uang dengan mengantri saat membayar pajak (Marnia *et al.*, 2024).

Peneliti melakukan pra survey untuk menemukan fenomena atau permasalahan yang terjadi di Universitas Amikom Yogyakarta. Dari hasil pra survey yang peneliti lakukan, sebesar 64% dari total mahasiswa yang mengisi kuesioner pra survey yang mengetahui tentang aplikasi SIGNAL dan hanya sebesar 30% dari sejumlah responden yang menggunakan aplikasi SIGNAL. Alasan utama mahasiswa yang menggunakan aplikasi tersebut yaitu mempermudah membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa harus membuang waktu, tenaga, dan biaya lebih untuk datang ke kantor samsat.

Sementara itu, sebagian besar alasan tidak mengetahui dan tidak menggunakan aplikasi SIGNAL dikarenakan mahasiswa menganggap belum membutuhkan aplikasi tersebut sebagai alat pembayaran pajak kendaraan bermotor. Alasan lain untuk tidak menggunakan aplikasi SIGNAL yaitu mahasiswa merasa lebih nyaman dan percaya ketika urusan administratif seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor diurus oleh anggota keluarga yang lebih berpengalaman.

Kurangnya pengetahuan dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut sebagai alat pembayaran pajak kendaraan bermotor juga mempengaruhi mahasiswa tidak menggunakan bahkan tidak mengetahui adanya aplikasi SIGNAL.

Adanya tuntutan di era digitalisasi menjadikan tantangan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Upaya untuk kemajuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan perpajakan terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memaksimalkan, menyempurnakan, dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Salah satu inovasi yang pemerintah lakukan dalam rangka pengoptimalan penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan diluncurkannya aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SIGNAL

Sumber: Aplikasi SIGNAL

Menurut Marnia *et al.*, (2024) signal merupakan aplikasi resmi atas dukungan dari pembina samsat dalam tingkat nasional seperti POLRI, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, dan PT Jasa Raharja serta PT Bomba Pasifik Indonesia sebagai pengembang *platform* digital yang dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dengan menggunakan Samsat Digital Nasional, kini wajib pajak tidak perlu lagi datang ke kantor samsat untuk mengantri berjam-jam karena wajib pajak hanya perlu mendaftarkan detail data kepemilikan kendaraan dan izin STNK tahunan akan diproses hanya dalam beberapa menit, serta menjadi solusi bagi wajib pajak yang tidak memiliki waktu banyak untuk datang ke kantor samsat sehingga dapat menghindari denda akibat telat bayar pajak. Semua dapat dilakukan hanya melalui *smartphone*, karena layanan SIGNAL merupakan *One Stop Service*.

Laksmi dan Lianto (2024) menyatakan bahwa kemudahan pengguna mencakup indikator seperti mudah dipelajari, dapat dimengerti, fleksibel, dan ramah pengguna. Kemudahan didefinisikan dengan sejauh mana pengguna dapat menggunakan suatu sistem tanpa menghadapi kesulitan dan memerlukan bantuan. Kemudahan juga menjadi satu faktor internal yang dapat mempengaruhi minat bagi pengguna teknologi yaitu disini sebagai wajib pajak untuk menggunakan sistem teknologi dalam hal ini SIGNAL. Definisi tersebut dapat diartikan sampai sejauh mana tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa SIGNAL mudah digunakan dan dipahami, dengan artian untuk menggunakannya tidak membutuhkan banyak energi.

Maka, penggunaan SIGNAL akan meningkat sebanding dengan persepsi wajib pajak terhadap kemudahan pemahaman dan penggunaannya. Pernyataan ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Utami *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Laksmi dan Lianto (2024) juga menyatakan bahwa kemudahan

penggunaan aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL yaitu kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang baik dapat mencerminkan pelayanan yang berkualitas sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang merupakan salah satu pemasukan pendapatan daerah, pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang masuk ke dalam kategori pelayanan publik, serta bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dalam hal ini wajib pajak kendaraan bermotor.

Sarifah *et al.*, (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kualitas yang diberikan oleh instansi pajak dengan sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak rela untuk membayarkan pajaknya kepada negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sarifah *et al.*, (2020) mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi. Akan tetapi, pada penelitian lain seperti Wardani dan Wulandari (2023) dengan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik mengenai pajak akan mampu menerapkan pemahamannya mengenai ketentuan umum dalam pembayaran pajak. Sosialisasi pajak sendiri memiliki peran dalam rangka mengedukasi agar masyarakat mengetahui dan memenuhi kewajiban perpajakannya melalui cara-cara penyampaian yang tepat, bahkan pada kasus-kasus yang wajib pajaknya memiliki pengetahuan pajak yang rendah. Sukesi dan Yunaidah (2020) menyatakan upaya yang dikenal dengan sosialisasi perpajakan ini

bertujuan untuk mengedukasi masyarakat umum, khususnya wajib pajak tentang semua aspek dalam perpajakan, baik peraturan maupun prosesnya dengan cara-cara yang tepat.

Tujuan dari sosialisasi yaitu memberikan berbagai pengetahuan dan berusaha menarik dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan masyarakat. Tingkat sosialisasi yang tinggi akan memiliki dampak yang signifikan terhadap kesediaan wajib pajak kendaraan bermotor untuk menggunakan aplikasi SIGNAL, maka dari itu, penyebaran informasi tentang layanan aplikasi SIGNAL memiliki peran yang sangat penting. Semakin banyak pengetahuan yang diterima oleh wajib pajak melalui sosialisasi aplikasi SIGNAL semakin besar, maka akan semakin besar pula kemungkinan wajib pajak akan menggunakan teknologi tersebut.

Hal ini menunjukkan betapa pentingnya sosialisasi dalam proses adopsi sebuah sistem. Seperti pada penelitian Utami dan Kurniawan (2020) yang menyatakan bahwa variabel tingkat sosialisasi E-Samsat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-Samsat. Berbeda dengan beberapa penelitian yang dilakukan Lauwrenza dan Agustiningasih (2023) dan Ritonga dan Maryono (2024) dengan penelitian yang dihasilkan adalah variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menambahkan variabel baru yang belum pernah ada dalam penelitian sebelumnya yakni variabel efisiensi. Selain itu, peneliti juga menggunakan *Theory of Planned Behavior* sebagai landasan teori dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh peneliti di atas dan peneliti mengamati bahwa terdapat perbedaan hasil pada penelitian terdahulu. Maka, peneliti memiliki motivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kualitas Pelayanan, Efisiensi, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas perlu adanya rumusan masalah. Maka dari itu, peneliti mendapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal?
3. Apakah efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal?
5. Apakah kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh positif dan signifikan kemudahan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh positif dan signifikan efisiensi terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh positif sosialisasi perpajakan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal.
5. Untuk menguji secara empiris secara simultan adanya pengaruh dan signifikan kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi dan sosialisasi perpajakan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi signal.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan dan kontribusi pada perkembangan ilmu akuntansi, khususnya dalam bidang perpajakan dan dapat membuktikan mengenai *Theory of Planned Behavior* untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi, dan sosialisasi perpajakan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu kepada pembaca dan dapat dijadikan sebuah referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang penulis harapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang bermanfaat bagi lembaga pendidikan dimana menjadi tempat peneliti dalam menempuh pendidikan.
- b. Bagi pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi terhadap aplikasi SIGNAL agar terwujudnya masyarakat dalam hal ini wajib pajak yang taat dan patuh dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- c. Bagi masyarakat umum atau wajib pajak kendaraan bermotor, diharapkan mendapatkan gambaran tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini yaitu untuk memberikan fokus terhadap permasalahan yang menjadi bahan dalam penelitian, tujuannya untuk membatasi pembahasan pada masalah utama dan menghindari topik yang terlalu luas. Keterbatasan penelitian ini diantaranya adalah fokus terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL sehingga mempengaruhi faktor kemudahan, kualitas pelayanan, efisiensi dan sosialisasi perpajakan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan *Theory of Planned Behavior*. Serta objek dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif S1 Universitas Amikom Yogyakarta.

