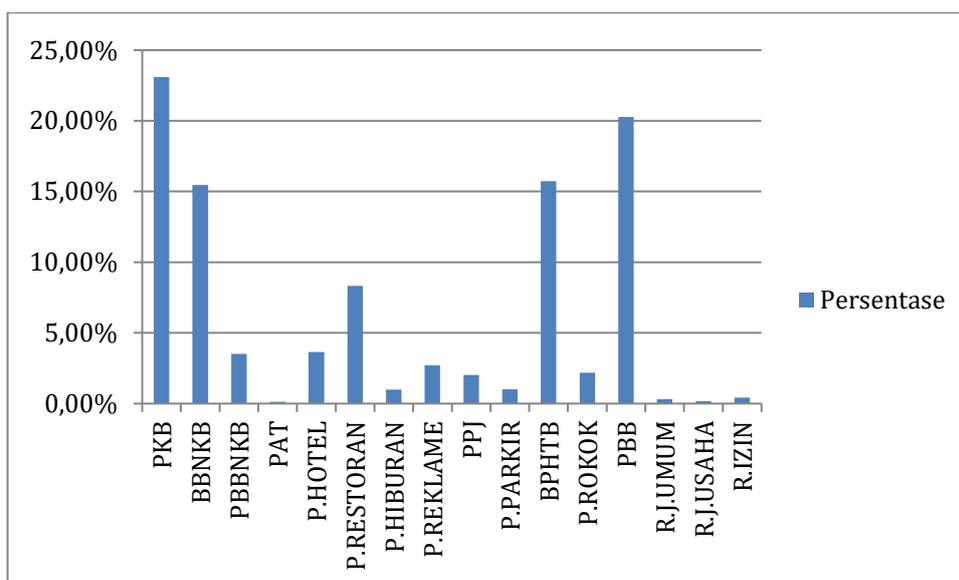


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai satu dari beberapa sumber perolehan pemerintah terbesar, pajak berkedudukan penting pada kelangsungan pembangunan serta pengeluaran suatu negara. Pajak tak hanya sebagai sumber pembiayaan pembangunan, melainkan sebagai instrumen yang dapat digunakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam mendukung pelaksanaannya (Pradhitya & Kurnia, 2022). Menurut Wulandari & Iryanie (2017, hlm.58), pajak yang dikumpulkan di berbagai daerah menyumbang sebagian besar pendapatan asli daerah (PAD). Setiap warga negara Indonesia memiliki tanggung jawab membayar pajak daerah secara adil, demi mendanai infrastruktur dan program daerah.



Sumber: Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, 2023

Gambar 1. Data Penerimaan Pajak Daerah di Provinsi DKI Jakarta

Dari semua jenis penerimaan pajak daerah di Provinsi DKI Jakarta yang terdata, pajak daerah dengan penghasilan terbanyak di tahun 2022 adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) dibanding pajak lainnya (tabel 1). Realisasi penerimaan PKB sebesar 23,10% atau setara dengan Rp 9.404.927.298.262 dari total realisasi APBD yang sudah diterima sejumlah

Rp 40.709.233.541.915. Hal ini dikarenakan pada tabel 1. terlihat bahwa dalam tiga tahun terakhir jumlah kendaraan bermotor di Provinsi DKI Jakarta semakin mengalami pertambahan. Dari semua jenis kendaraan bermotor yang didata, mayoritas jenis kendaraan bermotor terbanyak di tahun 2022 adalah sepeda motor sebanyak 17,304,447 unit. Mobil menduduki peringkat kedua dengan total 3,766,059 unit. Selanjutnya truk dengan total 748,395 unit. Bus menduduki peringkat terakhir dengan total 37,180 unit.

**Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta
Tahun 2020 - 2022**

Jenis Kendaraan Bermotor	Total Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2020	2021	2022
Bus	35.266	36.339	37.180
Truk	679.708	713.059	748.395
Mobil	3.365.467	3.544.491	3.766.059
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.638	17.304.447
Total	20.221.821	21.005.527	21.856.081

Sumber: Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas POLRI) Angka 2022 angka sementara

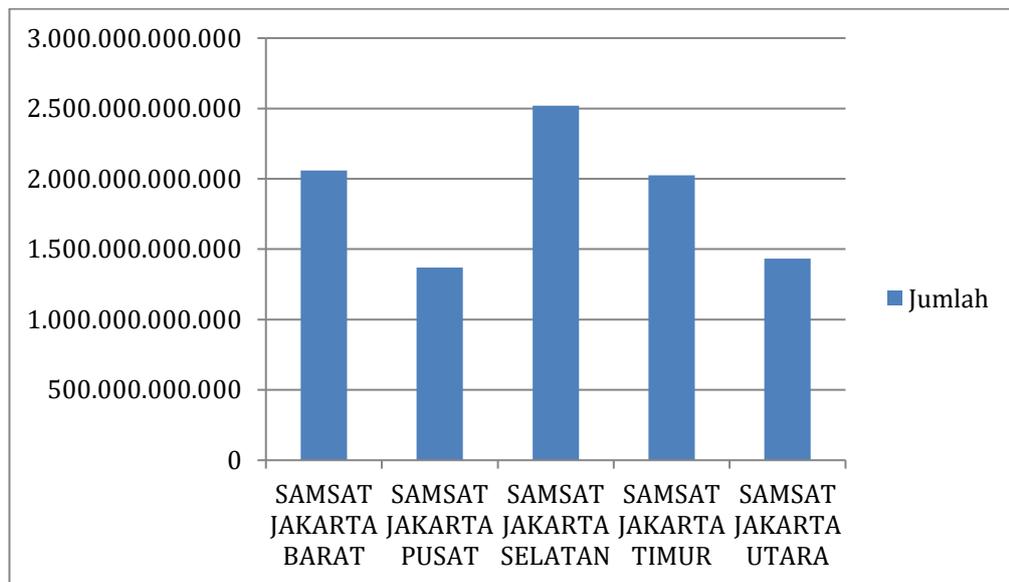
Tabel 2. Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 – 2022

Tahun	Realisasi Penerimaan	Target APBD	Pencapaian (%)
2018	Rp 8.553.632.204.643	Rp 8,350,000,000,000	102.44
2019	Rp 8.844.155.231.721	Rp 8,800,000,000,000	100.50
2020	Rp 7,879,175,181,468	Rp 8,000,000,000,000	98.49
2021	Rp 8,634,664,519,292	Rp 8,800,000,000,000	98.12
2022	Rp 9,404,927,298,262	Rp 9,000,000,000,000	104.50

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2023

Bapenda Provinsi DKI Jakarta menunjukkan (tabel 2) bahwasanya penerimaan PKB di Provinsi DKI Jakarta setiap tahun mengalami peningkatan dan penurunan target pencapaian. Pada tahun 2022, ada peningkatan penerimaan PKB sebesar Rp 9.404.927.298.262 yang mana telah melampaui target dari APBD yang telah disetujui yaitu sebesar Rp9.000.000.000.000. Peningkatan penerimaan tersebut terjadi dikarenakan sanksi atau denda administrasi pajak daerah telah dilakukan penghapusan

dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, yang mana termasuk PKB pada September 2022 silam. Strategi penghapusan sanksi administrasi pajak atau pemutihan pajak berlaku sampai 15 Desember 2022. Lusiana Herawati selaku Kepala Bapenda DKI Jakarta mengutarakan bahwasanya strategi pemutihan pajak ini dilangsungkan supaya masyarakat mampu melunasi kewajiban perpajakan (Kompas, 2022). Data realisasi penerimaan PKB di seluruh SAMSAT DKI Jakarta pada tahun 2022 bisa ditilik pada grafik 2 berikut.



Sumber: *bapendajakarta.go.id*

Gambar 2. Realisasi Data Penerimaan PKB di Seluruh SAMSAT DKI Jakarta Tahun 2022

Samsat Jakarta Selatan mempunyai penerimaan PKB tertinggi diantara wilayah lainnya, hal tersebut tercantum pada grafik 2 dimana Seluruh SAMSAT DKI Jakarta menerima PKB pada tahun 2022. Hal ini dikarenakan Jakarta Selatan ialah satu dari beberapa daerah yang mempunyai tingkat pendapatan yang relatif tinggi. Penduduk di daerah ini umumnya mempunyai dana finansial cukup baik dan tinggi jika dibandingkan dengan daerah lain. Dengan pendapatan yang tinggi, pemilik kendaraan di Jakarta Selatan mampu untuk membayarkan perpajakan untuk kendaraan bermotor dengan lebih mudah serta diwaktu yang tepat, sehingga memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan PKB. Hal tersebut

melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian di SAMSAT Jakarta Selatan.

Tabel 3. Data Jumlah Kendaraan Bermotor yang Aktif dan Pasif di DKI Jakarta Tahun 2022

Wilayah	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Aktif	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Pasif
Jakarta Utara	734.916	1.055.826
Jakarta Barat	1.026.830	1.509.982
Jakarta Pusat	532.737	1.509.982
Jakarta Timur	1.165.460	1.802.407
Jakarta Selatan	985.596	1.395.422
Total	4.445.539	7.273.619

Sumber: Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi DKI Jakarta, 2023

Tabel 3. memperlihatkan jumlah kendaraan bermotor yang aktif dan pasif di wilayah DKI Jakarta tahun 2022. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa pada masing-masing wilayah volume kendaraan bermotor yang aktif lebih sedikit jika dilakukan perbandingan terhadap banyaknya kendaraan bermotor pasif. Dapat diartikan bahwasanya masih banyak kendaraan bermotor di masing-masing wilayah DKI Jakarta yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terutangnya atau belum daftar ulang (BDU) serta statusnya pasif secara perpajakan.

Permasalahan yang terjadi ialah mengenai patuh tidaknya pada kewajiban membayar perpajakan dalam hal kendaraan bermotor. Suatu tindakan yang tepat guna memperoleh sasaran penerimaan pajak ialah mematuhi wajib pajak (Widyana & Putra, 2020). Patuh dalam kewajiban perpajakan adalah syarat guna menjalankan suatu keharusan serta merealisasikan hak-hak perpajakannya (Wardani & Wati, 2018). Wajib pajak harus memiliki sikap bersedia membayar pajak, sehingga pajak dapat mencapai pengaruh yang sebesar-besarnya (Wardani & Asis, 2017).

Menurut Sugiyani et al. (2023), dari sekian faktor penyebab, kualitas pelayanan yang diberikan dari fiskus dinilai masih dibawah tingkat optimal menjadi bagian dari penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak. Memberi bantuan dengan baik bagi wajib pajak yaitu suatu usaha dalam mengoptimalkan ketaatan wajib pajak (Juliantari et al., 2021). Menurut

Setyobudi & Muchayatin (2022), kualitas dalam memberikan layanan terhadap pembayar kewajiban perpajakan sangatlah penting. Apabila fiskus memyuguhkan layanan yang profesional terhadap wajib pajak, maka diharapkan akan terjadi peningkatan dalam kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Kualitas layanan sendiri bisa dinilai berlandaskan pada perbandingan antara penilaian wajib pajak terhadap kinerja pelayanan. Berdasarkan penelitian Saraswati et al. (2022) menyimpulkan bahwa mutu pelayanan fiskus ada manfaat positif dari patuhnya wajib pajak terhadap kendaraan bermotor. Akan tetapi, riset dari Fatmawati & Adi (2022) menyimpulkan bahwa tidak adanya dampak pelayanan fiskus dalam mematuhi kewajiban membayar pajak untuk kendaraan bermotor.

Selain dari kualitas layanan fiskus yang diberikan, hal-hal yang diperkirakan akan berakibat terhadap tingkat patuh tidaknya dalam pembayaran kewajiban pajak ialah modernisasi metode administratif dalam pajak serta sosialisasi perpajakan (Hertati, 2021). Menurut Virgiawati et al. (2019), pemerintah telah melaksanakan suatu inovasi untuk pembayaran pajaknya yakni modernisasi sistem administratif dalam perpajakan. Pemerintah sudah melakukan terobosan yang ditujukan tanpa perantara pada wajib pajak dalam rangka kemudahan wajib pajak mencapai kewajiban perpajakannya di sektor kendaraan bermotor.

Inovasi seperti Samsat Keliling, E-Samsat, Samsat *Drive Thru*, Samsat *Corner*, dan pengembangan lainnya merupakan langkah-langkah inovatif yang sejalan dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat (Virgiawati et al., 2019). Inovasi-inovasi tersebut mulai diterapkan pada 7 September 2017. Pembaharuan yang diperbarui ini bertujuan mempermudah serta mempercepat masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga memenuhi tuntutan mereka dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem tersebut (Pratiwi & Irawan, 2019). Pembaharuan sistem administrasi perpajakan tersebut diharapkan bisa memberi kemudahan bagi wajib pajak (Chandra et al., 2021). Berdasarkan riset oleh Putra & Merkusiwati (2018), Virgiawati et al. (2019) serta Kowel et al. (2019) mengungkapkan bahwasanya sistem administrasi

perpajakan memberikan dampak positif yang substansial pada patuh tidaknya dalam kewajiban membayar pada sistem perpajakan kendaraan bermotor. Namun, adanya perbedaan terhadap hasil penelitian Damayanti & Amah (2017) mengutarakan bahwa kepatuhan wajib pajak tak berpengaruh besar dari modernisasi sistem administrasi.

Diadakannya sosialisasi perpajakan agar masyarakat juga tahu dan paham membayar pajak penting dilakukan. Selain itulah, sosialisasi perpajakan bisa menambah motivasi masyarakat dalam pembayaran pajak secara adil (Pratama, 2021). Berdasarkan riset Pratama (2021) dan Saraswati et al. (2022) menyimpulkan bahwasanya sistem penyosialisasian mengenai dunia pajak berdampak baik dalam membentuk masyarakat untuk patuh membayar kewajiban pajaknya pada kendaraan bermotor. Meskipun, ini berbalik jika dibandingkan temuan Amri & Syahfitri, (2020), Haninun & Lourent (2022), serta Aisyah & Satwiko (2022) yang menyimpulkan bahwasanya sosialisasi perpajakan tak memiliki pengaruh atas patuh tidaknya kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

Pemerintah menerapkan kepatuhan dalam kewajiban membayar perpajakan yang belum memenuhi tanggungan wajibnya dalam melakukan pembayaran perpajakan kendaraan dengan cara memberikan pemutihan. Pemutihan yang dimaksud terhadap perpajakan kendaraan bermotor ialah sebagai tanggapan daripada pemerintahan dalam hal yang terdesak kewajiban perpajakan yang telah lama tak kunjung melakukan pelunasan dan pemenuhan kewajibannya untuk membayar pajak dalam kendaraan menggunakan cara penghapusan denda terhadap pembayaran yang terlambat pada kurun waktu itu (Widajantie & Anwar, 2020a). Berdasarkan penelitian Rahayu & Amirah (2018) dan Rahayu & Yulianto (2022) menyimpulkan bahwa pemutihan perpajakan mempunyai dampak baik yang signifikan kepada tingkat patuh tidaknya dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan terkhusus pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, riset dari Saputra et al. (2022) menyimpulkan bahwa tidak adanya dampak pemutihan pajak dalam mematuhi wajib pajak kendaraan bermotor.

Mengacu kepada pemaparan latar belakang di atas, serta uraian fenomena, penulis menaruh perhatian dan tertarik dalam melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemutihan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. (Studi Empiris: Wajib Pajak yang Bertransaksi di SAMSAT Jakarta Selatan)”**. Penelitian ini merujuk pada pengkajian dari Virgiawati et al. (2019) dengan penggunaan satu variabel yang sama, ialah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Adapun perbedaan dalam penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini ditambahkan variabel lain yaitu kualitas pelayanan fiskus serta sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen. Penambahan dua variabel ini berdasarkan rekomendasi dari hasil riset yang dilaksanakan oleh penelitian sebelumnya yaitu Virgiawati et al. (2019).

1.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang diatas, maka penelitian ini memiliki perumusan masalah yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan?
2. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan?
3. Apakah sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan?
4. Apakah pemutihan pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah disajikan, tujuan dari riset ini yaitu:

1. Untuk menganalisa apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan
2. Untuk menganalisa apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan
3. Untuk menganalisa apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan
4. Untuk menganalisa apakah pemutihan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Jakarta Selatan

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Berlandaskan latar belakang hingga tujuan penelitian yang telah ditentukan, berikut ialah manfaat dari hasil penelitian:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini ditargetkan dapat memberi tambahan referensi dan bahan pembanding baru bagi peneliti selanjutnya dengan metode dan ruang lingkup yang berbeda pada bidang yang sama.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Melalui riset ini diharapkan bisa melakukan peningkatan kepedulian dan ketaatan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi SAMSAT Jakarta Selatan

Untuk SAMSAT diharap melalui riset bisa dikemukakan saran-saran untuk peningkatan pelayanan, sehingga setiap tahun pelayanan dapat terus ditingkatkan dan seluruh wajib pajak semakin menyadari tanggung jawab serta hak-hak pajak kendaraan bermotor.