

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara berkembang yang masih harus meningkatkan kualitas negara dan sumber dayanya. Sebagai negara berkembang tentunya pemerintah Indonesia sangat membutuhkan cukup banyak dana untuk melakukan kegiatan operasional negara seperti pembangunan dan pendidikan. Dalam hal ini, pemerintah dapat menggunakan pajak sebagai penghasilan utamanya guna terlaksananya kegiatan dan operasional negara.

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah 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. Selain untuk pembiayaan Negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan Daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pos penerimaan asli pendapatan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah. Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan

berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang di gunakan ntuuak membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Pemungutan pajak merupakan alternatif yang paling potensial dalam meningkatkan pendapatan negara. Hal ini di karenakan pajak memiliki jumlah yang relatif stabil. Selain itu pajak daerah merupakan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. (Bambang, 2023)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan penerimaan dari pungutan pajak daerah, retribusi daerah, hasil dari perusahaan milik daerah dan pengelolaan kekayaan yang dipisahkan, penerimaan dinas-dinas, dan penerimaan lainnya yang termasuk dalam Pendapatan Asli Daerah. Berdasarkan jenis pajak dan objeknya, Pajak daerah dibagi menjadi dua bagian, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/ kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Sedangkan pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Salah satu objek pajak dari pajak provinsi adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang banyak memberikan kontribusi pada pendapatan di setiap daerah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut sistem *Official*

Assessment, dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ditentukan oleh pemerintah. Dengan demikian kepatuhan sukarela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini. Pajak kendaraan bermotor sebagai pajak provinsi ditangani oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) melalui Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakannya yang harus dilakukan karena telah menerima hak dari objek pajak yang diterima. Kepatuhan Wajib Pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK/.04/2000 dalam Devano Sony & Siti Kurnia Rahayu pada Feisal Arif adalah Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kota Padang Periode 2020-2022

No	Tahun	WP Terdaftar	WP Membayar PKB	Rasio Kepatuhan
1	2020	294.905	225.472	76,45%
2	2021	276.494	201.741	72,96%

3	2022	306.942	209.527	68,26%
---	------	---------	---------	--------

Sumber: https://www.bps.go.id/i09/da_10/1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tahun 2020 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kota Padang sebanyak 294.905 tetapi yang membayar pajak hanya 225.472 wajib pajak atau 76,45% pada tahun 2021 jumlah wajib pajak naik menjadi sebanyak 276.494, tetapi yang patuh membayar pajak 201.742 atau 72,96% dan pada tahun 2022 jumlah wajib pajak sebanyak 306.942 wajib pajak dan yang membayar pajak sebanyak 209.527 atau 68,26%, hal ini menggambarkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan – keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh samsat. Mulai dari prosedur pembayaran yang terlalu ribet, antrian yang panjang, sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai, menumpuknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, sampai dengan adanya pungutan liar bahkan calo dalam proses pelayanan publik. Hal inilah yang menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak belum terealisasi secara maksimal.

Samsat sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan layanan publik dalam pemungutan pajak kendaraan, bertanggung jawab atas kepatuhan wajib pajak.

Dalam kenyataannya masih terdapat keluhan-keluhan dari wajib pajak terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh samsat. Menurut (Fitriani, 2022) samsat merupakan sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat yang memiliki berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di samsat. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya permasalahan tersebut maka banyak masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanan dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan masyarakat yang mengurus sendiri lama menunggu, karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan dalam pembayaran. Sehingga dengan adanya biro jasa tersebut masyarakat menjadi kesal terhadap pelayanan yang dilakukan oleh samsat. Di dalam Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya dengan baik, karena jika wajib pajak diperlakukan dengan baik maka mereka akan merasa puas, dan mereka akan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga penerimaan pajak akan meningkat.

Beberapa inovasi layanan unggulan yang dilakukan samsat di Kota Padang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pendekatan pelayanan terhadap masyarakat, diantaranya:Layanan Samsat Keliling,Samsat Corner ,Gerai Samsat dan Samsat Drive Thru

SAMSAT Keliling merupakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lainnya (Mody, 2022). samsat Keliling beroperasi berdasarkan jadwal dan titik lokasi dimana armadanya akan berkeliling yang sudah ditentukan.Untuk menggunakan pelayanan Samsat Keliling, wajib pajak perlu memenuhi beberapa persyaratan, yaitu membawa STNK asli beserta fotokopinya, KTP asli pemilik kendaraan yang sesuai dengan data di STNK, dan uang tunai untuk pembayaran pajak. Keunggulan utama dari pelayanan ini adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, dan lokasi yang strategis, sehingga sangat membantu masyarakat yang memiliki jadwal padat atau jarak yang jauh dari kantor Samsat.

Program samsat Corner merupakan suatu inovasi yang memudahkan bagi masyarakat pada bentuk pelayanan yang mudah, tepat dan cepat, serta murah untuk membayar pajak kendaraan bagi tiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Untuk memenuhi tuntutan dari masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk mengurangi ancaman dari pihak-pihak yang mempersulit proses pembayaran Pajak, program samsat Corner ini di latar belakang dengan semangat reformasi birokrasi. Adanya penerapan sanksi pajak kendaraan bermotor sangat di perlukan supaya penegakan hukum untuk

membangun ketertiban wajib pajak untuk membayarkan pajak. Penerapan sanksi pajak ini mempunyai peranan krusial supaya memberi pelajaran untuk pelanggar pajak supaya tidak meremehkan aturan pajak, hal ini dilakukan untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. SAMSAT Corner merupakan program unggulan di bidang reformasi birokrasi pelayanan publik yang merupakan salah satu bentuk inovasi dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), sebagai upaya untuk menyederhanakan sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. (Eka Setyaningrum & Setiawan Pamungkas, 2022)

Samsat Corner memiliki berbagai keunggulan yang menjadikannya solusi praktis bagi masyarakat dalam mengurus kewajiban pajak kendaraan. Layanan ini ditempatkan di lokasi strategis, seperti pusat perbelanjaan atau pasar, sehingga mudah dijangkau dan memungkinkan wajib pajak untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan sambil melakukan aktivitas lain. Selain itu, Samsat Corner menawarkan fleksibilitas waktu dengan jam operasional yang sering lebih panjang dibandingkan kantor Samsat utama, bahkan beberapa buka di akhir pekan. Proses pelayanan di Samsat Corner juga lebih cepat dan sederhana karena hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan dan pengesahan STNK tahunan. Dengan antrean yang biasanya lebih singkat, masyarakat dapat menghemat waktu. Persyaratan yang diperlukan juga praktis, yaitu hanya STNK asli, fotokopi STNK, KTP asli, dan uang tunai. Dengan lokasi di area yang sering dikunjungi, Samsat Corner menjadi pilihan ideal, terutama bagi masyarakat

perkotaan yang sibuk, untuk membayar pajak kendaraan secara tepat waktu tanpa harus bepergian jauh ke kantor Samsat.

Gerei SAMSAT merupakan unit layanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang tetap bersinergi dengan pelayanan SAMSAT induk atau SAMSAT stasioner, yang melayani pengesahan STNK satu tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) (Mody, 2022). Gerei samsat hadir untuk membantu masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan yang berdomisili jauh dari kantor induk samsat dan lebih dekat dengan beberapa fasilitas umum dan kantor pemerintahan. Inovasi layanan dilakukan samsat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas serta pendekatan pelayanan kepada masyarakat yang terkendala membayar pajak karena sulit menjangkau pelayanan samsat di kantor induk akibat waktu, kondisi geografis dan biaya yang diperlukan untuk sekedar membayar pajak kendaraan

Selain itu, tujuan Gerei Samsat adalah meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan secara tepat waktu dengan menyediakan fasilitas yang nyaman dan mudah diakses. Layanan ini juga bertujuan untuk mengurangi kepadatan di kantor Samsat utama, sehingga pelayanan secara keseluruhan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan hadirnya Gerei Samsat, pemerintah berharap dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kontribusi pajak dalam pembangunan daerah.

Samsat Drive Thru merupakan fasilitas yang disediakan agar masyarakat tidak perlu turun dari kendaraan mereka dan masuk ke dalam kantor samsat serta menunggu antrian (Silfiani et al., 2021). Pengemudi cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu keluar dari mobil. Selanjutnya setelah melakukan

pembayaran, masyarakat pengguna tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK. Keberadaan layanan Samsat Drive Thru memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi waktu. Layanan ini juga merupakan upaya pemerintah dalam mengurangi antrean panjang di kantor Samsat konvensional, serta mendorong penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi publik.

Secara umum, prosedur layanan Samsat Drive Thru melibatkan beberapa tahapan, yaitu: verifikasi dokumen kendaraan dan identitas wajib pajak, pencetakan bukti pembayaran, serta penyerahan STNK yang telah disahkan. Seluruh proses tersebut dilakukan tanpa mengharuskan wajib pajak turun dari kendaraan, sehingga sangat efisien terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

Teori atribusi merupakan teori yang dapat menjelaskan alasan yang menyebabkan seseorang berperilaku tertentu. Dalam penelitian ini, teori atribusi mampu menjelaskan hal-hal apa yang dapat memengaruhi wajib pajak sehingga tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya layanan-layanan unggulan dibuat oleh samsat, diharapkan mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Samsat terus melakukan inovasi yang dapat menunjang kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari penelitian terdahulu ketiga layanan unggulan samsat tersebut seharusnya dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mody (2022) dengan judul penelitian Pengaruh Penerapan SAMSAT Keliling, SAMSAT Drive-Thru, dan Gerai SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Makassar yaitu terletak Pada objek dan variabel bebas. Terkait persamaan dari penelitian terletak pada variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta teknik analisis data

Berdasarkan latar belakang dengan perbedaan – perbedaan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang sudah dilakukan, peneliti merasa perlu mengambil topik penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan samsat Keliling, samsat Corner, Gerai Samsat dan Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari Latar belakang diatas didapatkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya program samsat corner di kota padang karena lokasi samsat corner yang hanya berada di transmart kota Padang
2. Kurangnya jam operasional samsat keliling di kota padang sehingga masih banyak wajib pajak kota padang yang bisa menggunakan samsat keliling
3. Belum optimalnya layanan gerai samsat di kota padang karena masih terbatasnya unit gerai samsat di kota padang
4. Kurangnya Informasi terkait layanan samsat drive Thru Di kota Padang
5. Masih adanya keterlambatan atau penghindaran pajak, meskipun layanan sudah dimudahkan.

6. Keterbatasan fasilitas dan SDM pada layanan Samsat non-konvensional yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
7. Kurangnya promosi dan sosialisasi secara aktif dari pemerintah daerah atau Bapenda mengenai kemudahan layanan Samsat alternatif.
8. Kurangnya survei kepuasan masyarakat terkait masing-masing jenis layanan yang digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
9. Perbedaan persepsi antara masyarakat dan petugas Samsat mengenai kemudahan dan efektivitas layanan yang diberikan
10. Distribusi dan lokasi layanan Samsat Corner yang mungkin belum menjangkau seluruh wilayah Kota Padang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu variabel bebas Samsat Keliling (X1), Samsat Corner (X2), Gerai Samsat (X3) dan Samsat Drive Thru (X4) dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) di Kota Padang sebagai variabel terikat

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah samsat Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang?
2. Apakah samsat Corner berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang?

3. Apakah Gerai samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang?
4. Apakah Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Padang
5. Apakah Samsat keliling,Samsat Corner,Gerei Samsat dan Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Padang

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh samsat Corner terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Gerai samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Samsa Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh Samsat keliling,Samsat Corner,Gerei Samsat dan Samsat Drive Thru berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Padang

1.6 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada perkembangan pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan dan menambah bahan referensi terkait pajak kendaraan bermotor.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Dapat memberikan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi instansi-instansi yang menyediakan layanan publik yang lebih baik kepada wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak kendaraan bermotor mengenai adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

