

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 Tahun 2015, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang sering dikenal dengan kata Samsat ialah kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor maupun pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang secara terintegrasi dan terkoordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat (Sistem Manunggal Satu Atap) adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Badan Pendapatan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) (Bapenda Jabar, 2017) (Peraturan Presiden, 2015).

Landasan hukum dari pembentukan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ini berdasarkan surat keputusan bersama Menghankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor Pol. Kep/13/XII/1976, Kep 1693/MK/IV/12/1976 dan 331 Tahun 1976 tentang konsep Samsat yang diberlakukan di seluruh Indonesia di bawah naungan Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja. Walaupun terdapat tiga instansi di dalamnya, masing-masing instansi tersebut menerbitkan tanda bukti untuk pelunasan kewajiban di Samsat (KEMENDAGRI, 2002). Kantor Samsat sendiri biasanya terletak di lingkungan Kantor Polri setempat atau di sekitar lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat, Samsat juga terdapat di masing-masing provinsi dan memiliki unit pelayanan di setiap Kota ataupun Kabupaten.

Secara geografis Kota Depok merupakan wilayah provinsi Jawa Barat. Kota Depok ini terbagi dua wilayah pelayanan Samsat yang terdiri dari Samsat Kota Depok I dan Samsat Kota Depok II. Samsat Kota Depok I terletak di Jl. Merdeka No.2, Mekar Jaya, dan Samsat Kota Depok II terletak di Jl. Limo Raya No. 60, Cinere. Perbedaan dari kedua samsat tersebut hanyalah pada pencakupan wilayahnya saja, Samsat Kota Depok I mencakup 6 (enam) wilayah Kecamatan yaitu, Kecamatan Beji, Kecamatan Sukmajaya, Kecamatan Cimanggis, Kecamatan Tapos, Kecamatan Cipayung dan Kecamatan Cilodong sedangkan pada Samsat Kota Depok II mencakup 5 (lima) wilayah Kecamatan yaitu, Kecamatan Sawangan, Kecamatan Limo, Kecamatan Pancoran Mas, Kecamatan Bojongsari dan Kecamatan Cinere. Fungsi dari kedua samsat tersebut tetap sama seperti samsat pada umumnya.

Jumlah total seluruh jenis kendaraan bermotor yang terdapat di Samsat Kota Depok I dan Samsat Kota Depok II, sebagaimana yang terdapat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Total Potensi Seluruh Jenis Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Depok I dan Samsat Kota Depok II**

Tahun	Samsat Kota Depok I	Samsat Kota Depok II
2019	796,513	400,026
2020	761,042	374,199
2021	750,558	374,813
2022	761,002	378,608
Total	3,069,115	1,527,646

*Sumber: Samsat Kota Depok dan telah diolah oleh penulis (2024)*

Pada tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Depok I dan Samsat Kota Depok II dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Namun pada akhir Desember 2019, penunggak pajak kendaraan bermotor di Kota Depok mencapai angka 454.014 (Berita Depok, 2023). Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah yang

biasa disebut P3D Wilayah Kota Depok hingga Juni 2021 mencatat sebanyak 303.492 kendaraan yang masih berstatus kendaraan tidak melakukan pendaftaran ulang maupun belum membayar pajak (news.ddtc, 2021).

**Tabel 1.2 Jumlah Denda Kendaraan Bermotor Berdasarkan Jenis Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Depok**

Tahun	Samsat Kota Depok I	Samsat Kota Depok II
2019	Rp. 17.520.795.500	Rp. 9.762.696.050
2020	Rp. 3.164.635.700	Rp. 1.847.225.900
2021	Rp. 11.450.324.800	Rp. 6.646.495.200
2022	Rp. 20.245.161.500	Rp. 11.335.203.600
Total	Rp. 52.380.917.500	Rp. 29.591.620.750

*Sumber: Open Data Jabar (2019 – 2022)*

Pada Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah denda kendaraan bermotor berdasarkan jenis pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok I mencapai Rp. 52.380.917.500, sedangkan Samsat Kota Depok II mencapai Rp. 29.591.620.750.

**Tabel 1.3 Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang**

Tahun	Samsat Kota Depok I	Samsat Kota Depok II
2019	185.442	93.415
2020	100.618	85.682
2021	201.047	100.743
2022	191.009	95.249
Total	678.116	375.089

*Sumber : Samsat Kota Depok dan telah diolah oleh penulis (2024)*

Pada Tabel 1.3 memperlihatkan jumlah kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang. Catatan tertinggi terjadi pada tahun 2021 di

Samsat Kota Depok II sebanyak 100.743 dan di Samsat Kota Depok I sebanyak 201.047 tidak mendaftarkan ulang.

P3D Samsat Cinere atau Samsat Kota Depok II mengungkapkan bahwa ada 145 ribu kendaraan di wilayahnya masih menunggak pajak sebanyak 15 persen merupakan mobil dan motor gede mewah. Terdapat sekitar 50 unit kendaraan motor gede masih menunggak pajak (Tempo.co, 2023). P3D Samsat Kota Depok II memiliki potensi pajak mencapai 375 ribu kendaraan, dan yang mampu membayar pajaknya hanya 10 persen. Kepala P3D Samsat Kota Depok II mengatakan bahwa pihak Samsat Kota Depok II berusaha untuk melakukan pencapaian pembayaran pajak kendaraan hingga berada di angka 20 persen (Tempo.co, 2023).

Pajak kendaraan bermotor di Kota Depok terlalu mahal dibanding kota lain di sekitarnya, seperti contoh sebuah kendaraan minibus tahun 2010 Pajak Kendaraan Bermotornya senilai Rp. 2.012.500,00, sedangkan dengan kendaraan dengan merk yang sama untuk keluaran tahun 2013 di Kota Tangerang Pajak Kendaraan Bermotornya senilai Rp. 1.950.000,00. Pajak Kendaraan Bermotor 1300 cc tahun 2010 ini setara dengan Pajak Kendaraan bermotor minibus 2000 cc keluaran tahun 2006 (Kompasiana, 2015). Tarif pajak progresif kendaraan bermotor di Kota Depok sebesar 2,25% sedangkan di Kota Tangerang sebesar 2%, terdapat selisih sebesar 0,25%. Sesuai dengan Pasal 6 pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah sttdt Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah dinyatakan bahwa dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor merupakan hasil perkalian dari dua unsur pokok yaitu nilai jual kendaraan dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor (DPRD, 2019) (DPRD, 2011).

Menurut (Suci, Putri, & Eprianto, 2023), kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan dengan penerimaan pajak, apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Menurut Widodo dalam (Hafsah & Khopipah, 2023), kepatuhan pajak dapat dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya atau melakukan penghindaran pajak. Menurut (Mukmin & Maemunah, 2019), kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan dilakukan secara sukarela, guna memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan atau penerapan sanksi.

Dari penjelasan di atas, terdapat hal yang bersifat anomali terjadi di Samsat Kota Depok di satu sisi jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor tinggi namun tarif pajak kendaraan bermotor di wilayah Kota Depok juga tinggi, lebih tinggi dibanding dengan Kota Tangerang. Hal ini akan menimbulkan potensi masalah tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kota Depok. Fenomena ini menjadi dugaan sementara mengapa tingginya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kota Depok. Fakta menunjukkan tarif pajak kendaraan bermotor di Kota Depok ternyata lebih tinggi dibandingkan dengan Kota Tangerang, yang jaraknya dekat. Hal ini berpotensi menimbulkan rasa ketidakadilan bagi wajib pajak. Di sisi lain, bentuk pelayanan yang diberikan Samsat Kota Depok relatif tertinggal dengan Kota Tangerang terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan ketersediaan tempat pembayaran. Kondisi ini yang diduga sebagai salah satu pemicu rendahnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Depok.

Uraian di atas, menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di Samsat Kota Depok.

## 1.2. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak yang selanjutnya disebut pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, adanya penyerahan wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat (Otonomi Daerah), maka dari itu pemerintah daerah terus mencari sumber – sumber keuangan yang ada di daerahnya masing – masing untuk mencari potensi pendapatan asli daerah (SEKNEG, 2022).

Pemerintah melakukan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan memanfaatkan pajak yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat (Kurnia, Pratomo, & Raharja, 2021). Dalam Undang-Undang RI No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak provinsi meliputi lima jenis pajak, diantaranya adalah Pajak Tembakau (Rokok), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) dan Pajak Air Permukaan (AP) yang menghasilkan potensi penerimaan daerah melalui pajak. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) provinsi Jawa Barat melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (SEKNEG, 2022).

Kepala seksi pendapatan dan penetapan Samsat Kota Depok, mengatakan bahwa jumlah kendaraan yang tercatat pada bulan Januari 2023 di samsat Kota Depok berada di angka 762,250 (Radar Depok, 2023). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan dua jenis pajak daerah yang berpengaruh terhadap

pendapatan daerah. Namun kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor masih tergolong rendah, sehingga pendapatan yang diterima oleh pemerintah Kota Depok, yang berasal dari dana bagi hasil dari provinsi Jawa Barat, menjadi rendah.

Upaya pemerintah dalam mendorong kesadaran wajib pajak yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Jawa Barat yaitu mengadakan *smart tax*. *Smart tax* ini merupakan salah satu poros strategi dalam peningkatan pelayanan untuk memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Sambara, Digitalisasi Layanan Pajak, Restribusi Daerah dan yang terbaru adalah layanan *Samsat Information Center* (Sim-C). Sim-C ini menjadi media komunikasi untuk menginformasikan mengenai pajak, maupun aduan selama 24 jam melalui *call center* yang sudah di informasikan (Bapenda Jabar, Strategi Pengelolaan Pendapatan, 2023).

Pemahaman peraturan perpajakan, membantu mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Fitria & Supriyono, 2019). Semakin tinggi tingkat pemahaman dari wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor menganut *official assesment system*. *Official assesment system* merupakan sistem pemungutan perpajakan yang memberikan kewenangan kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak terutang pada wajib pajak. Sistem ini memposisikan wajib pajak sebagai pihak yang bersifat pasif.

Upaya dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilakukan juga dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam era modern ini yang dilakukan untuk meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam memperoleh informasi dan membayar pajak digunakan teknologi informasi. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak diharapkan dapat taat membayar pajak (Setyaningrum & Ardini, 2023) . Kualitas pelayanan dalam bidang perpajakan dapat diukur dengan

bagaimana para fiskus melayani wajib pajak selaku konsumen dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006), yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan yang baik harus mampu meningkatkan kepercayaan wajib pajak agar merasa dimudahkan dalam pelaksanaan kewajibannya (Dewi, Widayarsi, & Nataherwin, 2019). Kepatuhan wajib pajak merupakan syarat bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dan menggunakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Danarsi, Nurlaela, & Subroto, 2017).

Berdasarkan latar belakang serta uraian fenomena yang telah disampaikan di atas, maka kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Depok diduga disebabkan karena beberapa faktor, yakni kurangnya sosialisasi mengenai pajak kendaraan bermotor, standar pelayanan pajak yang belum memadai, dan penegakan sanksi perpajakan yang belum mampu membangkitkan kesadaran wajib pajak.

Dengan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak Kendaraan Bermotor, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Kota Depok)”**.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh secara parsial sosialisasi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok?



2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok?
4. Apakah terdapat pengaruh simultan sosialisasi pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial sosialisasi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari sosialisasi pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Depok.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk dua aspek, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis:

##### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait penelitian yang berhubungan dengan perpajakan khususnya mengenai

kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan serta diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi penulis karya ilmiah khususnya yang melakukan penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, menjadi sumber informasi untuk memperluas wawasan peneliti selanjutnya.

#### **1.5.2. Aspek Praktis**

Dengan hasil penelitian ini, yang diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Depok, serta diharapkan wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dan patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia.

#### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

##### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan terkait gambaran umum dari objek penelitian yang akan dilakukan, latar belakang penelitian yang disertai dengan fenomena dan masalah-masalah yang terjadi, perumusan masalah dan tujuan dilakukan penelitian ini, dan manfaat dari penelitian ini secara teoritis dan praktik dan sistematika penulisan secara umum.

##### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas tentang landasan teori yang berkaitan dengan sosialisasi pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Serta peneliti juga menguraikan penelitian-penelitian terdahulu sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini kerangka pemikiran, dan pembuatan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas rumusan masalah.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan terkait jenis penelitian yang akan digunakan, variabel operasional seperti indikator dan skala perhitungannya, tahapan penelitian, menjelaskan populasi dan menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, dan menentukan cara pengumpulan data serta teknik yang akan dipakai untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan terkait karakteristik dari responden, serta menguraikan pembahasan hasil dari penelitian yang sudah dijalankan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan terkait kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dijalankan, serta memberikan saran kepada pembaca dari hasil penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian ini juga bisa menambah wawasan dan referensi bagi peneliti berikutnya yang membahas terkait Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.