

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta membiayai pengeluaran pemerintah. Pembangunan disegala bidang dan berjalannya roda pemerintahan banyak dibiayai dari sektor pajak. Pajak dapat dikatakan sebagai penyumbang penerimaan terbesar bagi pemerintah pusat maupun daerah. Hampir seluruh daerah di Indonesia menggali potensi pendapatannya melalui pajak daerah. Untuk itu pemerintah daerah harus mampu meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya (Susilawati, dkk. 2013).

**Tabel 1.1: Sumber Pendapatan Negara Tahun 2019  
(Dalam Triliun Rupiah)**

Sektor	Pendapatan	Persentase
Pajak	1.781,0	83,1 %
PNBP & Hibah	361,5	16,9 %
<b>Total</b>	<b>2.142,5</b>	<b>100%</b>

Sumber: [www.kemenkeu.go.id/rapbn2019](http://www.kemenkeu.go.id/rapbn2019)

Tidak dapat dipungkiri bahwa Sektor Pajak merupakan pendapatan negara terbesar yaitu sekitar 83,1% dan pendapatan terbesar selanjutnya dari Sektor Penerimaan Bukan Pajak yaitu sebesar 16,9% pada tahun 2019. Pendapatan Negara dari Sektor Pajak mungkin saja akan mengalami peningkatan pada tahun-tahun selanjutnya karena seperti yang kita ketahui bahwa pajak mempunyai sifat yang memaksa tanpa mengenal status sosial di masyarakat.

Selain untuk pembiayaan negara, pajak juga digunakan untuk pembiayaan daerah. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, dan pajak rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah provinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT memiliki perwakilan di tiap kabupaten/kota yang disebut UPT (Unit Pelaksana Tugas). Pajak Kendaraan Bermotor dipungut atas

kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor. Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Dalam pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor didasarkan dengan perhitungan kerusakan jalan dan faktor efisiensi transportasi sebagai unsur ekonomi dalam menghitung dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor. Dari dasar pengenaan ini kita dapat mengetahui alasan dipungutnya Pajak Kendaraan Bermotor yaitu untuk menutup eksternalitas negatif yang timbul dari penggunaan kendaraan bermotor. Seperti dampak lingkungan dan kerusakan jalan yang disebabkan karena penggunaan kendaraan bermotor.

Secara teknis unit kerja instansi yang melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Pembentukan SAMSAT didasari Keputusan Bersama Menhamkam/Pangab, Menteri Keuangan. Dan Menteri Dalam Negeri No. KEP/13/XII/1976, tentang Peningkatan Kerjasama Antara Pemda, Komando Daerah Kepolisian, dan Aparat Depkeu dalam rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat (KATYANMAS) dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kewajibannya di bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Secara umum SAMSAT dibentuk untuk memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan kepastian serta ketertiban pelayanan kepada para wajib pajak kendaraan bermotor yang pada intinya memberikan pelayanan prima/optimal. Kantor Bersama SAMSAT Jember adalah perwakilan Kantor SAMSAT di Kabupaten Jember yang merupakan tempat para wajib pajak kendaraan bermotor melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Selain itu jumlah kendaraan bermotor semakin meningkat dari tahun ke tahun di Kabupaten Jember. Ini terbukti dari semakin pesatnya perkembangan dealer kendaraan bermotor dengan semakin bervariasinya jenis kendaraan bermotor yang ada. Berikut terdapat data realisasi pajak kendaraan bermotor Kabupaten Jember 2019.

**Tabel 1.2: Jumlah Realisasi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Per November 2019**

	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak	Selisih	%
Jumlah	400.637	227.790	172.847	56,85

Sumber : SAMSAT Kabupaten Jember 2019

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa ada selisih antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor. Tentunya banyak hal yang dapat mempengaruhi hal tersebut, salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak kendaraan bermotor dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah faktor yang penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak, karena semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat demikian pula sebaliknya.

Sebagaimana kita tahu, bahwa semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang beredar di Kabupaten Jember menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat pula. Melihat realita tersebut, diharapkan penerimaan pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak kendaraan bermotor dapat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan bermotor namun pada kenyataannya pada tahun 2019 ini jumlah tingkat pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sebesar 56,58%. Hal ini menunjukkan bahwa potensi PKB di Kabupaten Jember belum secara maksimal dan untuk tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Jember ini masih terbilang rendah.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Ilhamsyah dkk.,(2016) berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak suatu Negara diantaranya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak masyarakat di Negara tersebut. Mengingat begitu besarnya kontribusi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Jember, maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangatlah penting untuk mendukung pembangunan di Kabupaten Jember dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Kepatuhan yang dimaksudkan merupakan istilah tingkat dimana wajib pajak mematuhi undang-undang perpajakan dan memenuhi bidang pekerjaan (Sundah dan Toly, 2014).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti contohnya layanan SAMSAT Corner. Program SAMSAT Corner memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak. SAMSAT Corner terbilang cukup unik karena letak keberadaan SAMSAT Corner berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, mall, dan supermarket. Oleh karena itu, dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien terhadap setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun (Amri, 2015) semakin baiknya Program SAMSAT Corner, semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Selain layanan SAMSAT Corner, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Jember juga semakin mudah dengan adanya layanan SAMSAT Keliling yang juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. SAMSAT Keliling merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam

hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Pajak Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Keunggulan dari sistem ini tidak hanya dinikmati oleh masyarakat sekitar saja, tetapi juga masyarakat luar kota karena dilengkapi dengan adanya fasilitas *Link*. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, mendekatkan diri kepada masyarakat, serta untuk memudahkan masyarakat yang berdomisili jauh dari Kantor SAMSAT setempat, dengan adanya fasilitas yang disediakan pemerintah seperti dalam mengurus pembayaran kendaraan bermotor, diharapkan Wajib Pajak dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT melalui layanan SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling, sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak tepat waktu dan tidak ada lagi sanksi maupun denda keterlambatan membayar pajak.

Faktor ketiga penyebab kepatuhan wajib pajak adalah kepuasan wajib pajak. Umar (2005) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dengan harapannya. Dengan adanya SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling yang dimana memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan wajib pajak dipenuhi (Astia, 2015). Tingkat kepuasan wajib pajak merupakan prioritas utama yang tidak bisa diabaikan, karena tingkat kepuasan merupakan bagian dari dampak yang diberikan kegiatan melayani sehingga masyarakat dengan senantiasa rela untuk membayar pajak.

Dalam pelaksanaannya pelayanan Program SAMSAT Corner dan SAMSAT Keliling ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Dari masalah tersebut pemerintah harus mampu mensiasati keterbatasan tersebut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima. Maka berdasarkan masalah-masalah tersebut. Ketidaksamaan hasil yang diperoleh antar peneliti juga menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini. Berdasarkan uraian dan paparan latar belakang diatas, maka yang menjadi judul dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH PROGRAM SAMSAT CORNER, SAMSAT KELILING, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Empiris di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Jember)”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan-permasalahan yang terjadi adalah:

1. Apakah program SAMSAT *Corner* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah SAMSAT Keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian harus mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Selaras dengan perumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis program SAMSAT *Corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penulis sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi, menambah informasi, dan pengembangan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan tentang PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan dapat memberi gambaran tentang pelayanan perpajakan kendaraan bermotor di Samsat Jember sebagai salah satu cara agar dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, dapat menyempurnakan penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan.
  - b. Bagi Samsat Kota Jember  
Hasil yang didapatkan dari penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Samsat Jember untuk lebih mengoptimalkan

pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi para wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan kendaraan bermotor sekaligus memberikan informasi yang nantinya dapat membantu dalam mengambil kebijakan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan terutama untuk wajib pajak kendaraan bermotor.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan salah satu referensi dalam penelitian yang akan datang yang mengambil topik mengenai kepatuhan wajib pajak dalam kendaraan bermotor.

