

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh masyarakat kepada pemerintah sesuai ketentuan perundang-undangan. Ia tidak memperoleh imbalan langsung dan tergantung pada kebutuhan negara dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan (Siahaan, 2020). Ada dua penggolongan pajak yakni pajak nasional dan lokal. Pajak pusat, biasanya dikenal dengan pajak negara, di mana dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah pemerintah pusat, dan hasil penerimaannya dimanfaatkan untuk mendanai belanja rutin serta pembangunan nasional melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Di sisi lain, UU Nomor 34 Tahun 2000, yang telah direvisi dengan UU Nomor 28 Tahun 2009, mengatur pajak daerah ini yang merupakan pajak sebagaimana ditujukan untuk kepentingan daerah dan diwajibkan bagi individu atau perusahaan. Selaras akan peraturan yang diberlakukan, pengelolaan dan pengaturan keuangan menjadi kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah secara terstruktur dan tepat. Ini menunjukkan bahwa seluruh dana yang diterima pemerintah daerah, seperti pajak dan retribusi, dapat dimaksimalkan. Menurut Lubis (2018), Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari dua bagian yang sangat penting dan potensial: pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Menurut (Wardani and Wati 2018) Program e-samsat memiliki tujuan dalam melakukan peningkatan mutu sistem pelayanan serta memberi kemudahan dalam penggunaan alat elektronik (ATM). Wajib pajak merasa puas dengan layanan yang diberi jika proses pembayaran pajak kendaraan bermotor kini semakin mudah, nyaman, dan terpercaya. Penerimaan serta pendaftaran pajak kendaraan bermotor juga menunjukkan peningkatan, tetapi peningkatan ini tidak sebanding dengan tingkat sadar dan kepatuhan wajib pajak pada pembayaran pajak mereka, yang ditunjukkan oleh akumulasi tunggakan dan denda dalam jumlah besar di Kantor

Samsat Mamuju. Seorang wajib pajak dapat menjadi lebih sadar tentang pentingnya dan keuntungan pajak. Jika orang tidak tahu tentang pajak dan keuntungan yang ditawarkannya, mereka tidak akan membayar pajak dengan ikhlas. Dikarenakan para pembayar pajak menginginkan agar dana pajak yang mereka setorkan tidak diselewengkan oleh aparat pajak, masyarakat khawatir tentang pembayaran pajak karena kasus yang kerap terjadi, terutama di bidang pajak kondisi ini dapat memberi pengaruh pada kepatuhan mereka Ketut Evi Susilawati¹ Ketut Budiart² (2020).

Menurut (Kowel, Kalangi, and Tangkuman 2019) Sanksi pajak berfungsi sebagai metode dalam melakukan pemastian bahwasanya norma pajak, atau undang-undang perpajakan, memenuhi persyaratan. Dengan kata lain, sanksi yang berkaitan dengan pajak berperan sebagaimana alat mencegah (preventif) untuk menghindari menjadi wajib pajak bertentangan dengan standar perpajakan. Jikalau wajib pajak sudah memahami e-Samsat namun tetap tidak memenuhi persyaratan untuk melaporkan pajak kendaraan dengan benar untuk mendorong kepatuhan tanggung jawab pajak untuk memenuhi kewajiban pajak. Penerapan sanksi terkait pajak bertujuan meninggikan kepatuhan terhadap persyaratan pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajak kendaraan.

Kesadaran warga negara sangat penting untuk peningkatan pendapatan asli daerah, terutama dari penerimaan pajak. Jikalau wajib pajak bisa melakukan pemenuhan akan kewajiban beserta hak perpajakannya, mereka bisa digolongkan patuh akan peraturan perpajakan (Christina dan Kepramareni, 2012).

Pada tabel berikut menunjukkan jumlah kendaraan bermotor dan mewujudkan penerimaan bulanan dimana pembayar pajak menyelesaikan pembayaran pada Kantor Samsat Mamuju, Sulawesi Barat.

Tabel I.1

Jumlah Kendaraan Bermotor dan Realisasi Penerimaan

Bulan	Kendaraan	Penerimaan	Tingkat Kepatuhan
Januari	2.923	Rp 2,757,071,632	8,20 %
februari	2.249	Rp 2,341,040,430	15,16 %
maret	2.051	Rp 2,274,779,430	21,92 %
april	1.195	Rp 2,237,910,176	28,58 %
mei	4.540	Rp 3,476,617,485	38,91 %
juni	4.203	Rp 2,790,794,040	47,21 %
juli	4.540	Rp 3,547,548,570	57,76 %
agustus	4.359	Rp 3,337,133,675	67,68 %
september	3.507	Rp 3,291,069,233	77,47 %
oktober	3.858	Rp 3,575,603,640	88,82 %
november	3.633	Rp 3,550,876,795	99,47 %
desember	5.308	Rp 5,736,700,660	116,67 %

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan bahwa pada bulan Januari-Desember tingkat kepatuhan pungutan pajak yang dibebankan pada kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran secara langsung di kantor pemerintah Mamuju mengalami penurunan/kenaikan setiap bulannya dengan persentase 8,20% bulan januari, 15,16% bulan februari, 21,92% bulan maret, 28,58% bulan april, 38,91% bulan mei, 47,21% bulan juni, 57,76% bulan juli, 67,68% bulan agustus, 77,47% bulan september, 88,82% bulan oktober, 99,47% bulan november, dan 116,67% bulan desember. Sistem pembayaran secara langsung yang seharusnya mempermudah obligasi pajak untuk membayar pajaknya yang bertujuan untuk Meningkatkan kesadaran orang yang wajib membayar pajak malah mengalami penurunan.

Berdasarkan fakta yang telah disebutkan di atas dan penjelasan tentang penelitian sebelumnya yang menghasilkan temuan yang berbeda, terdapat ketertarikan peneliti dalam mengerjakan penelitian dengan tajuk **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-SAMSAT*, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI ADMINISTRATIF TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2024”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasar pada penelitian akan latar belakang, berikut dirumuskan persoalan penelitian sebagaimana berikut:

1. Apakah pelayanan e-Samsat memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju tahun 2024?
2. Apakah kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak memengaruhi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju tahun 2024?
3. Apakah pemberian sanksi administratif berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju pada tahun 2024?
4. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan e-Samsat, tingkat kesadaran wajib pajak, dan penerapan sanksi administratif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju pada tahun 2024?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan e-Samsat memengaruhi kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Mamuju.
2. Untuk mengkaji sejauh mana kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju.
3. Guna mengidentifikasi pengaruh pemberlakuan sanksi administratif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Mamuju.
4. Untuk mengkaji dampak kualitas layanan e-Samsat, kesadaran wajib pajak, serta sanksi administratif secara simultan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Mamuju.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat pula keuntungan yang didambakan melalui penelitian ini ialah sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis

Temuan dari analisis ini diharapkan dapat menjadi saran dan memberikan nilai tambah yang signifikan untuk kemajuan, dengan penekanan pada bidang perpajakan yang direncanakan. Temuan yang diperoleh dapat digunakan sebagai model dan bahan evaluasi dalam penelitian sebelumnya tentang pemahaman kepatuhan wajib pajak individu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib pajak Kendaraan Bermotor

Besar harapannya studi ini akan membantu wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Mamuju dan meningkatkan tingkat paham mereka tentang wajib pajak tersebut dengan pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak mobil secara tepat waktu. Memperbaiki kesadaran kewajiban pajak terhadap keuntungan penggunaan layanan digital seperti e-Samsat yang mempercepat pembayaran pajak secara cepat, aman, dan efisien. Menyediakan informasi yang berguna mengenai konsekuensi dari ketidakpatuhan, termasuk sanksi administratif yang dapat merugikan wajib pajak. Mendorong perilaku kepatuhan sukarela melalui pelayanan publik yang berkualitas dan kemudahan akses dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

b. Bagi Pemerintah Daerah

Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat praktis bagi Pemerintah Provinsi Kota Mamuju, Memberikan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan e-Samsat sehingga dapat dilakukan perbaikan atau pengembangan layanan yang lebih efektif dan efisien. Menjadi acuan dalam merancang strategi peningkatan kesadaran wajib pajak melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih terarah dan tepat

sasaran. Memberikan gambaran tentang efektivitas penerapan sanksi administratif dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Membantu Kantor Samsat dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada peningkatan kepatuhan pajak kendaraan. Mendukung usaha peningkatan penerimaan pajak provinsi melalui meningkatkan kepatuhan pajak wajib.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Besar harapannya penelitian bisa berfungsi menjadi referensi dan landasan awal untuk peneliti berikutnya yang ingin mengkaji tema serupa dalam konteks apa lebih luas, variabel yang berbeda, atau wilayah yang berbeda.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah struktur atau tata cara penyusunan suatu tulisan agar informasi dapat disajikan dengan jelas, teratur, sederhana untuk pembaca, dan dapat memberikan gambaran mengenai karya ini. Distribusi ditampilkan seperti ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memberikan lima bab terpisah yang memberikan ilustrasi singkat dari persoalan yang akan dibahas. Pendahuluan ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi di bidang teori dari judul skripsi tersebut yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang di lakukan, mengutip buku dan sumber terkait masalah studi dan juga ringkasan ulasan literatur/ struktur teori berikut berkembang menjadi dasar konseptual berpikir, dimana dijelaskan kerangka berpikirnya hubungan antara variable dalam studi ringkasan berbasis teori tinjauan pustaka. Selain itu di bagian terakhir dari bab ini menggabungkan hipotesis yang menjelaskan tujuan dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Mempertunjukkan terkait lokasi serta waktu penelitian, metodologi yang digunakan, topik analisis yang mendefinisikan populasi studi, sampel studi mengenai ukuran sample dan metode pengambilan sample (penggunaan data) alat penelitian, yang mencakup alat dan bahan penelitian serta metode karya. Selain itu metode analisis eksploratif di jelaskan secara kesimpulan menggunakan uji statistik dan model persamaan regresi linier berganda koefisien determinasi, uji normalitas, Uji hipotesis, regresi, dan asumsi klasik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menunjukkan temuan penelitian sebagaimana telah dilaksanakan dalam rangka penyusunan skripsi dan di bab ini mengurai secara terperinci mengenai tahapan-tahapan yang di lalui untuk mencapai tujuan penelitian yaitu deskripsi menyeluruh mengenai objek yang diteliti, hasil data beserta analisisnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Akhir dari penelitian ini mencakup kesimpulan maupun rekomendasi sesuai akan temuan analisis serta topik sebagaimana dibahas dalam bab terdahulu. Hasil disusun untuk jawaban masalah serta menunjukkan ketercapaian tujuan penelitian secara menyeluruh. Sementara itu, saran disampaikan sebagai rekomendasi praktis dan akademis yang dapat digunakan oleh pihak terkait seperti pemerintah daerah, institusi pendidikan, serta peneliti berikutnya.