

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional Indonesia, khususnya di bidang ekonomi pengadaannya terus diupayakan dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup masyarakat. Sasaran dalam pencapaian target pembangunan ekonomi membutuhkan sumber pembiayaan yang cukup agar dapat meraih tujuan tersebut. Pembangunan dari segi fasilitas pelayanan publik bagi masyarakat merupakan bagian dari sasaran yang ingin dicapai dari adanya pembangunan nasional ini. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat merupakan salah satu dari pemanfaatan sumber penerimaan yang menjadi dasar untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Penerimaan yang menjadi penerimaan terbesar bagi negara untuk melakukan pembangunan nasional adalah dari sektor perpajakan.

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan dalam pembiayaan dan pembangunan. Peran sektor perpajakan bagi pendapatan negara saat ini cukup besar, dilihat dari perkembangan pendapatan negara dari sektor ini cukup besar.¹ Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya, Artinya besaran penerimaan pajak mengikuti perkembangan kehidupan sosial ekonomi masyarakat saat itu.

Tax Ratio merupakan perbandingan atau presentase penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto. *Tax ratio* merupakan salah satu indikator menilai kinerja penerimaan pajak. Pengamat ekonomi, Faisal Basri berpendapat *tax ratio* selama 5 tahun terakhir menurun. Berdasarkan

¹ Novi Purnama Sari, dkk., *Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus pada KPP Madya Malang)*, Jurnal FIA Universitas Brawijaya, Malang, 2013, h. 1

catatannya, *tax ratio* 2012 sebesar 11,4%, 2013 sebesar 11,3%, 2014 sebesar 10,9%, 2015 sebesar 10,8%, 2016 sebesar 10,4% dan di 2017 diestimasikannya sebesar 10,1%. Bila dibandingkan dengan negara lain, besaran *tax ratio* masih tergolong rendah. Capaian *tax ratio* di beberapa negara Asia juga masih jauh diatas Indonesia, seperti Jepang 28,3%, Malaysia 15,5%, Thailand 17%, Filipina 14,4%, Vietnam 13,8%. Indonesia sedikit di atas Kamboja 8% dan Birma yang hanya sebesar 4,9%.²

Dari data tersebut dapat dilihat jika besaran *tax ratio* Indonesia menurun dimulai tahun 2014 dan pencapaiannya selama tiga tahun belakangan ini terus menurun. Hal tersebut sangat disayangkan mengingat besar potensi yang dimiliki Indonesia dari sektor perpajakan ini. Kondisi perekonomian pun turut mendukung penerimaan pajak disuatu negara. saat ini Indonesia sedang ditahap perbaikan untuk capaian pertumbuhan di bidang ekonomi, sehingga pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan besaran penerimaan pajak.

Pengalokasian anggaran dan penerimaan dari masyarakat dibedakan menjadi penerimaan pusat dan penerimaan daerah. Semenjak diberlakukannya era otonomi daerah di Indonesia pada 1 Januari 2001 yang menghendaki daerah untuk berkreasi dalam mencari sumber penerimaan yang dapat membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Dengan adanya hal tersebut setiap daerah memiliki hak dan kewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas baik dalam pemerintahan maupun pembangunan infrastruktur, pemerintah daerah senantiasa memerlukan penerimaan yang dapat diandalkan.

² Djony Edward, 2017, *Tahun Terburuk Dalam Pencapaian Tax Ratio*, ditulis pada 8 Januari 2018, <http://nusantara.news/2017-tahun-terburuk-dalam-pencapaian-tax-ratio/> Diakses pada Rabu, 21 Februari 2018 Pukul 20.19

Kebutuhan penerimaan daerah tersebut semakin dirasakan oleh daerah terutama sejak diberlakukannya otonomi daerah di Indonesia. Dengan adanya otonomi, daerah dipacu untuk lebih berkreasi mencari sumber penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Dari berbagai alternatif sumber penerimaan yang mungkin dipungut oleh daerah.³

Pajak daerah menjadi salah satu penerimaan utama bagi pemerintah daerah sekarang ini. Pemberlakuan Undang-Undang tentang pemerintah daerah menetapkan pajak dan retribusi daerah menjadi salah satu sumber penerimaan yang berasal dari daerah dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah masing-masing. Sejalan dengan pajak pusat, pajak daerah memiliki peranan yang dominan dalam penerimaan pemerintah daerah yang tujuannya untuk meningkatkan pembangunan daerah seperti fasilitas publik dan pengeluaran pemerintah daerah. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing⁴

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 91 Tahun 2010 Tentang jenis pajak daerah yang dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak. Pada pasal 2 point 1 pajak terdiri atas; (a) Pajak Provinsi dan (b) Pajak Kabupaten/Kota. Jenis pajak yang masuk ke dalam Pajak Provinsi adalah: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air dan Permukaan, Pajak Rokok

Sedangkan untuk pajak yang masuk ke dalam Pajak Kabupaten/Kota adalah: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak

³ Feisal Arif Taruna N. , *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov.Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)*, Skripsi,. FE Universitas Widyatama. 2015, h. 2

⁴ Siti Resmi, *Perpajakan Teori dan Kasus*, (Jatim : Salemba Empat, 2011) h. 8

Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan⁵

Melalui peraturan pemerintah tersebut jelas telah terbagi antara pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dengan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Pengaturan mengenai pajak daerah ini juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang isinya mengenai pembagian pajak yang harus dipungut oleh pemerintah daerah terbagi menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Salah satu komponen dari pajak daerah ialah pajak kendaraan bermotor, pajak yang dibayarkan setiap tahun oleh wajib pajak kendaraan bermotor ini merupakan penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak daerah. Ungkap Kepala Badan Pajak dan Retribusi Provinsi Jawa Timur, Edi Sumantri “Penyumbang terbesar pajak Provinsi Jawa Timur berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mencapai Rp. 7,691 Triliun pada tahun 2017”⁶. Besarnya sumbangsih yang diberikan ini sesuai keadaan di masyarakat bahwa jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya yang otomatis membuat wajib pajak kendaraan bermotor ini juga meningkat.

Tercatat pada Kantor SAMSAT Nganjuk terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang mendaftarkan pajak kendaraanya setiap tahun, namun masih terdapat masalah dalam pembayaran pajak kendaraannya berdasarkan data yang di peroleh pada tabel 1.1

⁵ *Ibid*, h. 8

⁶ Wiji Nurhayat, *Per 18 Desember, Realisasi Penerimaan Pajak jatim Sudah 97%*, Ditulis Senin, 18 Desember 2020-15.20,

Tabel 1.1
Data Jumlah Kendaraan Bermotor Wajib Pajak Terdaftar
Di Wilayah Nganjuk Per Jenis Kendaraan Bermotor
Tahun 2016 S.D 2020

NO	JENIS KBm	2016	2017	2018	2019	2020
1	Sedan dan sejenisnya	63,967	64,360	65,257	60,729	61,615
2	Jeep segala merk	37,508	39,927	42,173	42,484	45,223
3	Minibus, microbus	240,789	259,346	279,494	285,945	309,153
4	Pick up, light truck, truck dan sejenisnya	45,337	47,008	49,345	45,927	47,462
5	Bt wagon, wagon, box, delivery van	34,310	35,991	37,329	35,017	36,300
6	Dum truck, truck tangki dan sejenisnya	8,083	8,421	9,070	8,393	8,818
7	Otoplet/opelet, microlet	2,680	2,701	2,778	2,756	2,752
8	Kendaraan bermotor roda tiga	3,211	3,312	3,686	4,016	4,456
9	Sepeda motor	1,313,202	1,424,322	1,535,097	1,586,984	1,687,634
10	Alat-alat berat	9,232	10,212	11,054	10,635	11,558
	JUMLAH KBm	1,758,319	1,895,600	2,035,283	2,082,886	2,214,971

Sumber : Data Kantor SAMSAT Nganjuk

Dari data kendaraan yang terdaftar dalam kantor SAMSAT Nganjuk Barat jumlahnya meningkat dari tahun ke tahun selama lima tahun belakangan ini, dan untuk penerimaan pajak berdasarkan data pada tabel 1.2

Tabel 1.2
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2016 S.D 2020

TAHUN	TARGET	KBM	REALISASI	(%)
2016	Rp 922,940,230,828	1,176,164	Rp 824,822,562,596	89.37%
2017	Rp 1,012,688,587,713	1,108,961	Rp 880,680,480,106	86.96%
2018	Rp 1,132,315,000,000	1,142,173	Rp 1,111,551,014,537	98.17%
2019	Rp 1,278,135,000,000	1,270,058	Rp 1,366,691,543,355	106.93%
2020	Rp 1,552,000,000,000	1,234,132	Rp 1,698,874,415,928	109.46%

Sumber : Data Kantor SAMSAT Nganjuk

Dari kedua tabel tersebut bisa dilihat bahwa data jumlah kendaraan bermotor yang dibayarkan dengan yang terdaftar jumlahnya tidak sesuai. Artinya, masih terdapat 980.839 kendaraan bermotor wajib pajak yang tidak dibayarkan pajaknya pada tahun 2020, ini berarti tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pun masih terbilang rendah. Walaupun jika dilihat setiap tahunnya penerimaan pajaknya meningkat, tetapi jumlah wajib pajak yang membayar dengan yang terdaftar tidak sebanding.

Kepatuhan wajib pajak yang masih rendah ini juga dapat dilihat dari segi pajak penghasilan. Jumlah wajib pajak terdaftar saat ini mencapai 36.031.972 dengan 16.599.632 di antaranya wajib menyampaikan SPT. Dari jumlah tersebut, yang telah menyampaikan SPT tahun pajak 2019 hingga 14 April 2020 adalah 9.789.398 atau 58,97%. Adapun rincian berdasarkan kategori wajib pajak adalah 247.215 WP badan, 797.443 WPOP non karyawan dan 8.744.740 WPOP karyawan. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa jumlah keseluruhan pelaporan SPT ditahun 2020 ialah hanya sebesar

58,97%⁷. Artinya tingkat kepatuhan pajak dari segi pajak penghasilan di tahun 2020 masih tergolong rendah.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak, khususnya pajak daerah⁸. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta perbaikan-perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan⁹.

Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan perubahan mendasar mengenai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Reformasi Pajak (*Tax Reform*) di Indonesia dari sisi kebijakan (*tax policy reform*) telah dilakukan sejak tahun 1983 (33 tahun yang lalu), dengan terbitnya lima undang-undang, yaitu Undang-Undang (UU) Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), UU No 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan (PPh) dan UU No 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), UU No 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan UU No 13 Tahun 1985 Tentang Bea Materai.

⁷ Ghoidah Rahmah, *DJP Sebut Baru 58,97 Persen Wajib Pajak Lapor SPT*, ditulis Selasa, 18 April 2017, <http://www.google.co.id/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/867110/djp-sebut-baru=5897-persen-wajib-pajak-lapor-spt> diakses pada Rabu, 21 Februari 2018 pukul 21.21

⁸ I Wayan Sugi A. dan Ni Ketut Leli A.M., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.1 2017, Bali, h. 818

⁹ Rindi Lestari S.S dkk, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Batu*, Jurnal FIA Universitas Brawijaya, Malang, 2015, h. 2

Kelima UU tersebut mengganti beberapa jenis pajak yang berlaku di Indonesia yang dibuat sejak zaman penjajahan Belanda. Tahun 1997 dikeluarkannya serangkaian UU baru, melengkapi UU yang telah ada, yaitu UU No 17 Tahun 1997 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak, UU No 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, UU No 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dan Surat Paksa, UU No 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak dan UU No 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan. Dilanjutkan reformasi ini pada tahun 1994, 1997, 2000, 2007, 2008 dengan menerbitkan UU baru namun hanya untuk mengganti atau menyempurnakan UU yang sudah ada¹⁰. Tujuan dari diadakannya reformasi perpajakan ini adalah untuk lebih menegakkan kemandirian masyarakat dalam membiayai berbagai pembangunan yang akan berlangsung. Kegiatan reformasi perpajakan yang dijalankan oleh Direktorat Jendral Pajak sampai saat ini masih terus dilakukan.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan dapat diwujudkan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *Account Representative* dan *Complainment Center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Hal lain yang perlu diketahui adalah sistem administrasi perpajakan modern juga mengadopsi kemajuan teknologi terbaru di antaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT).¹¹

¹⁰ Gusfahmi Arifin, *Perlunya Reformasi Pajak*, ditulis pada Selasa, 20 Desember 2016, <http://www.pajak.go.id/content/article/perlunya-reformasi-pajak>, diakses pada Kamis, 22 Februari 2018 pukul 08.25

¹¹ Sinta Setiana, dkk., *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, Jurnal Akuntansi Vol.2 No.2 November, Univ. Kristen Maranatha Bandung, 2010, h. 134

Diterapkannya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) tersebut sebagai bentuk inovasi teknologi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan DJP, Dinas Pendapatan Daerah sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mengelola pajak daerah melakukan inovasi teknologi dengan menciptakan berbagai macam sistem diantaranya penerapan online sistem yang dimulai pada awal tahun 2010 yaitu Samsat Online yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Untuk wilayah Ngajuk sistem samsat online diatur oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah. Perluasan dari sistem Samsat Online ini ialah pada Juni 2016 Gubernur Jatim meluncurkan *e-Samsat* yakni alternatif layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan Pengesahan STNK Tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking). Latar belakang dibuatnya *e-Samsat* adalah adanya Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor¹².

Menurut Rossy sebagai salah satu wajib pajak pengguna *e-Samsat* di SAMSAT Nganjuk, administrasi yang dilakukan sebelum *e-Samsat* ialah pembayaran secara manual yang sampai sekarang pun masih tetap berlangsung, kelebihan dari *e-Samsat* ini pembayaran pajak tidak perlu mendaftar bisa langsung membayar lewat bank atau ATM dengan syarat nama di Surat Tanda Nomor Kendaraan dan ATM sama. Bukti pembayaran tersebut bisa langsung dibawa ke SAMSAT dan langsung ditukarkan di *counter e-Samsat* yang telah disediakan jadi tidak perlu mengantri seperti pembayaran manual atau sebelum *e-Samsat*. pembayaran *e-Samsat* ini hanya berlaku untuk perorangan tidak untuk badan dan juga tidak berlaku

¹² Upthomas01, *Gubernur Launching e-Pajak dan e-Samsat*, ditulis pada 24 Juni 2016, <http://bprd.jatim.go.id/gubernur-launching-e-pajak-dan-e-samsat> di akses pada Minggu, 30 Oktober 2017, Pukul 12.35

untuk kendaraan yang sudah mengalami keterlambatan pembayaran atau penunggakan.¹³

Pembaharuan sistem ini harus dibarengi dengan sosialisasi yang dilakukan. Sejauh ini penyampaian informasi melalui website Badan Pajak dan Retribusi Daerah mengenai pembaharuan sistem *e-Samsat* dan juga melalui media cetak diharapkan penyampaian informasinya bisa menjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah Jatim, terkhusus Kab Nganjuk. Di era globalisasi seperti sekarang ini wajib pajak memiliki waktu response yang cepat terhadap berbagai informasi. Wajib pajak membutuhkan proses penyampaian informasi yang baik, cepat dan murah.¹⁴ Menurut Iis Fatma Sosialisasi yang dilakukan namun tidak dibarengi dengan kepaahaman mengenai ketentuan-ketentuannya, dalam hal ini harus adanya kualitas pelayanan yang baik dalam proses pembayaran melalui dijelaskannya secara rinci mengenai akses dan fasilitas yang memudahkan bagi para wajib pajak.¹⁵

Proses sosialisasi sangat diperlukan, dengan adanya sosialisasi diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari wajib pajak. Menurut Rohmawati dan Rasmini dalam Srihadi, sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jendal Pajak khususnya kantor pelayanan pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Dalam penelitiannya dibuktikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh secara spasial terhadap kepatuhan

¹³ Rossy, Wajib Pajak Pengguna *e-Samsat*, Wawancara, Jatim, 4 Juli 2018 Pukul. 10.27

¹⁴ Feisal Arif Taruna N. , *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Prov.Wil Kota Bandung III Soekarno-Hatta)* h. 6

¹⁵ Iis Fatma, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dan Mahasiswa Univ. Mercu Buana, Wawancara, Jatim, 14 Oktober 2017, Pukul. 16.00

wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Nganjuk. Artinya diperlukan sosialisasi yang jelas agar para wajib pajak mengetahui dan memahami mengenai kewajiban perpajakannya.

Untuk itu juga pelaksanaan administrasi perpajakan modern ini juga harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi tersebut dan harus memfasilitasi para wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan beserta juga penyampaian informasi mengenai proses pembayaran dan besaran persentase kenaikan dan penurunan Pajak Kendaraan Bermotor agar tingkat kepatuhan wajib pajak bisa ditingkatkan.

Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai instansi yang mengurus pajak daerah Provinsi Jawa Timur, pada kenyataannya dalam pelaksanaan administrasi perpajakan daerahnya belum mencapai tingkat optimal. Hal ini ditunjukkan dengan jutaan kendaraan belum mendaftarkan ulang atau belum membayar pajak tahunan. Tunggakan wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur hingga 2020 mencapai triliunan rupiah. Sampai saat ini ada sekitar 3,2 juta roda dua dan 450 ribu roda empat belum melakukan daftar ulang potensi besaran tunggakan pajaknya sebesar Rp 1,6 triliun¹⁷. Masalah tunggakan pajak tersebut membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor tersebut yang masih mengalami tunggakan sampai triliunan rupiah, serta juga jumlah kendaraan bermotor terdaftar dengan jumlah pajak yang dibayarkannya tidak sesuai, meskipun Badan Pajak dan

¹⁶ Srihadi Winarningsih, *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus*, Jurnal, FE UNPAD, Bandung, 2017 h. 6 & h. 16

¹⁷ Mei Amelia. R, *Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Jatim Rp. 1,6 triliun*, ditulis 22 Juni 2017 <https://m.detik.com/news/berita/d-3538693/tunggakan-pajak-kendaraan-bermotor-di-jatim-rp-1,6-triliun>, Diakses pada Minggu, 30 Oktober 2017 Pukul 13.20

Retribusi Daerah telah melakukan inovasi sejalan dengan reformasi administrasi perpajakan yakni dengan sistem administrasi pajak yang modern seperti lewat *e-Samsat* maka penulis tertarik untuk mencari tahu lebih mendalam mengapa permasalahan tersebut bisa terjadi.

Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) Nganjuk adalah institusi pemerintah yang berada di bawah naungan Badan Pajak dan Retribusi Daerah yang menjadi pusat pelayanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor khusus bagi wilayah Nganjuk. Berdasarkan data sebelumnya bahwa di kantor SAMSAT ini tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih rendah. Penulis ingin mencari tahu apakah di dalam penerapannya, sistem administrasi perpajakan modern yakni *e-Samsat* telah efektif untuk mengurangi ketidakpatuhan para wajib pajak kendaraan bermotor dan sejauh mana pengetahuan para wajib pajak mengenai sistem administrasi perpajakan modern ini. Maka dari itu berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul :

“Pengaruh Pelayanan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan” (Studi Kasus Pada KB Samsat Nganjuk)

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis identifikasi beberapa permasalahan, di antaranya:

1. Tingkat kesadaran wajib pajak untuk membayarkan pajaknya masih rendah
2. Kurangnya sosialisasi mengenai ketentuan pelaksanaan sistem perpajakan samsat online
3. Kualitas pelayanan meliputi akses dan fasilitas dalam proses pembayaran pajak yang belum optimal

4. Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor mengenai kewajiban yang harus dibayarkannya

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Seberapa besar pengaruh yang diberikan sistem pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah peneliti rumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk;

1. Mengetahui pengaruh sistem pelayanan *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat Nganjuk.
2. Melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan sistem administrasi perpajakan modern berbasis *e-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait yaitu:

1. Manfaat teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kajian-kajian dan teori-teori yang berkaitan dengan perpajakan lewat pemanfaatan teknologi dalam proses penerimaan pajak. Menguatkan kebijakan pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan kemudahan akses dan fasilitas, Sehingga penerimaan pajak di Indonesia dapat ditingkatkan. Terutama dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

2. Manfaat praktis :**a. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem administrasi perpajakan modern dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta menjadi pedoman untuk melakukan penelitian selanjutnya.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi penelitian sejenis, sehingga pengembangan ilmu perpajakan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang membutuhkan.

c. Bagi Instansi terkait**1) Badan Pajak dan Retribusi Wilayah Nganjuk**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Badan Pajak dan Retribusi Wilayah Nganjuk untuk upaya peningkatan layanan dan menjadi pertimbangan dalam perbaikan serta menentukan kebijakan-kebijakan yang akan dibuat bersama Pemprov Jawa Timur untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah, terkhusus untuk pajak kendaraan bermotor.

2) Dinas Pelayanan Pajak

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Pelayanan Pajak dan gambaran mengenai persepsi wajib pajak tentang sosialisasi, kualitas layanan dan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam rangka upaya peningkatan penerimaan pajak daerah, terutama Pajak Kendaraan Bermotor

3) Samsat Nganjuk Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor Samsat Nganjuk dalam upaya peningkatan kualitas layanan agar dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta memahami faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

d. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan untuk masyarakat yang khususnya menjadi wajib pajak agar bisa mengetahui sistem administrasi pajak berbasis online dan bisa mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajak