

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap negara memiliki pandangan hidup dan cita-cita yang ingin diwujudkan dengan caranya masing-masing. Negara Indonesia berupaya meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan serta pemerataan infrastruktur. Pemerintah Indonesia tentunya membiayai pembangunan infrastruktur dengan dana yang sebagian besar berasal dari anggaran belanja negara. Upaya ini memerlukan anggaran besar dari belanja negara, sehingga tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga membutuhkan partisipasi masyarakat. Salah satu bentuk kontribusi yang dapat dilakukan oleh rakyat, terutama dalam mendukung pemerintah daerah, adalah dengan membayar pajak daerah. Menurut Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa:

“Pajak adalah 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.”

Maka dari itu, pajak yang dikumpulkan dari wajib pajak dimanfaatkan sepenuhnya oleh negara untuk kepentingan nasional, termasuk sebagai salah satu sumber pendanaan pembangunan serta pemerataan infrastruktur guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pembangunan yang digagas dan dijalankan oleh pemerintah pusat tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan yang kuat dari pemerintah daerah. Dukungan ini mencakup pengelolaan yang efektif, pengawasan yang ketat, serta penanganan berbagai aspek teknis dan administratif yang menjadi tanggung jawab daerah. Selain itu, usaha ini tidak bisa dilaksanakan oleh pemerintah saja, melainkan memerlukan bantuan dan kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia, khususnya bagi wajib pajak perlu membayarkan salah satu iuran rakyat yang berbentuk pajak daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023,

tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah merupakan:

“Pajak 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.”

Oleh karena itu, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga merupakan wujud nyata dari partisipasi aktif dalam pembangunan daerah dan nasional. Dana yang terkumpul dari pajak daerah akan digunakan untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, seperti pembangunan infrastruktur, peningkatan layanan kesehatan dan pendidikan, serta pemberdayaan ekonomi lokal. Dengan demikian, setiap rupiah yang dibayarkan oleh wajib pajak memiliki kontribusi yang signifikan dalam mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat Indonesia.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022, dijelaskan bahwa ada beberapa jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yaitu, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), Pajak Sarang Burung Walet, dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 82 Tahun 2022, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan Electronic Registration Identification (ERI) dari Korlantas Polri jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2025 dengan jenis sepeda motor berjumlah 140.432.463 unit dan jenis mobil penumpang berjumlah 20.509.733 unit. Jumlah kendaraan bermotor yang besar memberikan potensi pendapatan pajak yang signifikan bagi daerah. Namun, realisasi pendapatan ini sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak, yang dimana ini sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu (2010), kepatuhan wajib pajak adalah keadaan di mana masyarakat sebagai wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar. Berdasarkan data Samsat Kota Surakarta, nilai penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Surakarta, khususnya pada Samsat Keliling menurun dari tahun 2023 hingga tahun 2025. Berdasarkan data Samsat Kota Surakarta mencatat nilai penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Samsat Keliling Surakarta tahun 2023 hingga tahun 2025 melalui tabel berikut:

Tabel 1. 1 Penerimaan Pajak Samsat Keliling Kota Surakarta

Keterangan		Objek	Penerimaan Pajak	Penerimaan Pajak (Total Semua)	Realisasi Target
2023	Bus Keliling	63.932	Rp 26.805 miliar	Rp 263.149 miliar	Rp 250.477 miliar
	Pasar Cepat Kliwon	58.030	Rp 22.485 miliar		
	Hiace	23.679	Rp 10.380 miliar		
2024	Bus Keliling	35.993	Rp 15.210 miliar	Rp 249.869 miliar	Rp 265.279 miliar
	Pasar Cepat Kliwon	30.229	Rp 11.740 miliar		
	Hiace	15.923	Rp 7.285 miliar		
2025 (Juli)	Bus Keliling	39.633	Rp 11.421 miliar	Rp 75.950 miliar	Rp 91.197 miliar
	Pasar Cepat Kliwon	34.652	Rp 9.186 miliar		
	Hiace	40.158	Rp 12.932 miliar		

Berdasarkan fenomena tersebut, terlihat bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling Kota Surakarta mengalami fluktuasi dari tahun 2023 hingga 2025. Pada tahun 2024, penerimaan pajak menunjukkan penurunan dibandingkan tahun 2023, baik dari jumlah objek pajak maupun nilai penerimaan. Namun hingga Juli 2025, meskipun belum mencapai akhir tahun, penerimaan pajak mulai menunjukkan peningkatan pada beberapa unit layanan, seperti Samsat Keliling Hiace yang mencatat kenaikan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, secara keseluruhan penerimaan

pajak kendaraan bermotor Kota Surakarta juga menunjukkan ketidakkonsistenan dalam capaian target dari tahun ke tahun, di mana pada tahun 2023 realisasi penerimaan melampaui target, namun pada tahun 2024 justru mengalami penurunan di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam capaian penerimaan pajak yang dapat disebabkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang masih rendah. Setiap pergantian tahun, UPPD Kota Surakarta juga mencatat nilai piutang pajak yang cukup tinggi, menandakan bahwa sebagian wajib pajak belum memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya tepat waktu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kajian pada tiga faktor yang dianggap paling relevan dan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut.

Faktor pertama adalah layanan Samsat Keliling. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pengertian dari Samsat Keliling merupakan inovasi layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui petugas yang ditugaskan keliling di titik-titik yang telah ditentukan menggunakan mobil yang terkoneksi online dengan kantor pusat. Sedangkan menurut Poerwadarminto (2014), definisi pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Pemanfaatan berarti proses atau perbuatan memanfaatkan sesuatu yang berguna. Layanan Samsat Keliling dihadirkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya layanan Samsat Keliling ini dapat memudahkan wajib pajak yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari kantor Samsat induk dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak tidak mengalami keterlambatan dan terhindar dari denda. Oleh karena itu, peneliti memilih layanan Samsat Keliling sebagai salah satu variabel independen dalam penelitian ini. Diharapkan, keberadaan Samsat Keliling dapat memudahkan wajib pajak, terutama yang memiliki mobilitas tinggi atau lokasi tempat tinggal yang jauh dari kantor samsat, untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu dan terhindar dari denda. Dengan demikian,

diharapkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya akan meningkat.

Faktor selanjutnya yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administratif, seperti denda, bunga, dan kenaikan, serta sanksi pidana. Tujuan dari pemberian sanksi ini adalah untuk menciptakan efek jera dan meningkatkan kepatuhan sukarela dari wajib pajak. Sanksi bertindak sebagai alat kontrol yang diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak terhadap kewajibannya. Dengan demikian, sanksi perpajakan dipilih oleh peneliti sebagai variabel independen karena diyakini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ketegasan dalam penegakan sanksi yang dilakukan oleh otoritas perpajakan, termasuk kerja sama dengan pihak kepolisian atau lembaga terkait lainnya, diharapkan mampu mendorong kepatuhan melalui rasa tanggung jawab dan kekhawatiran akan konsekuensi hukum.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No. 63/MenPan/2003, definisi dari kualitas pelayanan merupakan:

“segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan BUMN dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik di samsat mencakup transparansi dalam proses pembayaran pajak, kejelasan informasi mengenai tarif dan persyaratan, efisiensi waktu pelayanan, serta responsivitas terhadap keluhan dan masukan dari wajib pajak. Tingkat kualitas yang tinggi diharapkan dapat

meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap lembaga samsat, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pemilihan variabel dalam penelitian yang peneliti lakukan ini didasarkan oleh beberapa penelitian terdahulu terkait dengan layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik.

Penelitian pertama yang telah dilakukan oleh Dewi (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh program pemutihan denda pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea balik nama, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Medan Selatan.

Penelitian kedua yang telah dilakukan oleh Damayanti (2022) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, layanan e-Samsat, sistem Samsat *Drive Thru*, dan layanan Samsat Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman. Di sisi lain, program razia lapangan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman.

Penelitian ketiga yang telah dilakukan oleh Indradeswari (2021) dengan hasil menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Semarang. Sedangkan penerapan program e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Semarang.

Penelitian keempat yang telah dilakukan oleh Dewi (2024) dengan hasil menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Blora.

Penelitian terakhir yang telah dilakukan oleh Wicaksono (2020) dengan hasil menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Tegal.

Di sisi lain pengetahuan pajak, program e-samsat, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Kota Tegal.

Dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan temuan tidak konsisten, hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan pengujian kembali dengan menggabungkan beberapa variabel independen dari penelitian sebelumnya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik, dengan Kota Surakarta sebagai lokasi penelitian karena tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di daerah ini masih menjadi perhatian. Berdasarkan data dari Samsat Kota Surakarta, diketahui bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling mengalami penurunan dalam kurun waktu 2023 hingga 2025. Pada tahun 2023, total penerimaan pajak melalui Samsat Keliling yang terdiri dari Bus Keliling, Pasar Cepat Kliwon, dan Hiace mencapai Rp 59,67 miliar dengan total penerimaan pajak daerah sebesar Rp 263,149 miliar dan realisasi target Rp 250,477 miliar. Namun pada tahun 2024, penerimaan pajak melalui tiga layanan tersebut menurun menjadi sekitar Rp 34,23 miliar dengan total penerimaan Rp 249,869 miliar, sementara target realisasi meningkat menjadi Rp 265,279 miliar. Penurunan ini berlanjut hingga pertengahan tahun 2025 (Juli), di mana total penerimaan pajak baru mencapai sekitar Rp 33,54 miliar dengan total keseluruhan Rp 75,950 miliar dan target realisasi sebesar Rp 91,197 miliar.

Untuk memahami mengapa wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta tidak patuh, penelitian ini akan menganalisis kembali faktor-faktor yang telah diteliti sebelumnya, yaitu layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik. Karena variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji oleh peneliti lain, maka peneliti akan menggunakannya kembali untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH LAYANAN SAMSAT KELILING, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS**

PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT KOTA SURAKARTA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Layanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta?
2. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Surakarta?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Samsat Kota Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta serta menguji kembali faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yaitu layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik dengan subjek penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Surakarta. Dengan penerimaan pajak yang rendah dan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang cukup tinggi di Kota Surakarta dapat mengakibatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) menurun dan mempengaruhi pembangunan infrastruktur pada daerah tersebut yang disebabkan oleh dana pembangunan tidak terpenuhi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan supaya hasilnya dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Surakarta sebagai pertimbangan dan evaluasi untuk upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian dari tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat dalam bentuk kontribusi sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis:

- Kajian ini diharapkan dapat menyajikan wawasan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi ketaatan pembayar pajak kendaraan bermotor, serta menjadi landasan bagi studi-studi selanjutnya.
- Riset ini juga diharapkan dapat memperkaya keilmuan dan memberikan sumbangsih ide segar bagi para peneliti di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis:

- Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bernilai sebagai bahan pertimbangan, saran, dan umpan balik bagi petugas Samsat di Kota Surakarta. Hal ini bertujuan agar mereka dapat memahami faktor-faktor yang memengaruhi ketaatan pembayar pajak kendaraan bermotor.
- Penelitian ini diharapkan untuk mengoptimalkan ketaatan pembayar pajak kendaraan bermotor melalui fokus pada beberapa faktor, seperti akses layanan Samsat Keliling, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan publik.