

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak berperan sebagai sumber pendapatan utama negara yang sangat penting untuk menunjang ekonomi serta layanan publik. Pajak tidak hanya menjadi instrumen fiskal utama, tetapi juga terletak pada pengelolaan sumber daya yang terbatas, di mana sistem perpajakan yang efektif mengalokasikan dana untuk sektor-sektor strategis seperti infrastruktur, sistem pendidikan berkualitas, dan layanan kesehatan. Sementara itu, perkembangan teknologi informasi seperti digitalisasi layanan perpajakan telah meningkatkan efisiensi administrasi, sehingga berkontribusi pada transparansi dan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar di berbagai aspek kehidupan, termasuk cara layanan publik dikelola dan sistem perpajakan dioperasikan (Adilla et al., 2025). Di tingkat global, pemerintah dari berbagai negara semakin banyak menerapkan sistem *e-government* untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses oleh masyarakat. Di Indonesia juga memanfaatkan teknologi digital untuk memperbaiki sistem perpajakan, salah satunya dengan menggunakan layanan E-SAMSAT yang memungkinkan orang membayar pajak kendaraan tanpa harus pergi ke kantor SAMSAT secara langsung (Putri et al., 2024).

Salah satu aspek dalam pembangunan daerah adalah seberapa baik suatu daerah dapat mengelola sumber daya dan ekonominya untuk menghasilkan

pendapatan dan mendukung perbaikan yang bermanfaat bagi masyarakat. Guna menunjang pembangunan daerah, diperlukan berbagai sumber pendapatan, diantaranya melalui pemanfaatan pajak daerah.

Pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) dan telah diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (HKPD), berperan sebagai instrumen fiskal utama yang dialokasikan untuk pemerintah provinsi.

Peran Pajak Kendaraan Bermotor tidak terbatas pada fungsi sebagai sumber pendapatan semata, tetapi juga mencerminkan pelaksanaan kemandirian keuangan daerah, yang memberikan kesempatan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pengeluaran serta pembangunan tanpa bergantung sepenuhnya pada alokasi dana dari pemerintah pusat. Pajak Kendaraan Bermotor berfungsi sebagai salah satu komponen penting pendapatan daerah ditingkat provinsi. Dengan demikian, untuk menjaga stabilitas pendapatan daerah, pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor perlu ditingkatkan melalui mekanisme pemungutan pajak yang efektif, agar masyarakat dapat memenuhi kewajiban dengan baik. Pajak tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah, yang sangat penting untuk mendukung operasional rutin pemerintah daerah dan kegiatan pengembangan di berbagai kabupaten dan kota.

Menurut data keuangan pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota Jawa Barat tahun 2022 yang dirilis oleh BPS Jawa Barat, pendapatan pajak daerah di provinsi Jawa Barat ini sangat tergantung pada komponen pajak lokal seperti

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan potensi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Karena jumlah kendaraan bermotor yang tinggi dan ekonomi yang kuat, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi fiskal yang stabil serta dapat diprediksi bagi anggaran daerah. Hal ini menunjukkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan, tetapi juga sebagai alat otonomi fiskal, di mana pemerintah provinsi dapat membiayai pengeluaran pembangunan tanpa harus sepenuhnya mengandalkan transfer dari pemerintah pusat.

Pemerintah provinsi Jawa Barat melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) mengadakan Program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Program ini menawarkan insentif seperti penghapusan denda keterlambatan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB). Kebijakan ini diharapkan dapat mendorong pemilik kendaraan untuk menyelesaikan kewajiban pajak mereka dengan menghapus beban tunggakan pajak yang lama dan hanya perlu membayar pajak untuk dua tahun terakhir. Program ini bertujuan untuk meringankan beban bagi mereka yang terlambat membayar pajak, serta meningkatkan pemahaman dan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tepat waktu. Program pemutihan pajak ini bertujuan untuk membangkitkan kembali minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan menghapuskan denda dan tunggakan pajak.

Program Pemutihan Pajak ini juga didukung oleh layanan online E-SAMSAT yang merupakan bagian dari inisiatif pemerintah provinsi Jawa Barat

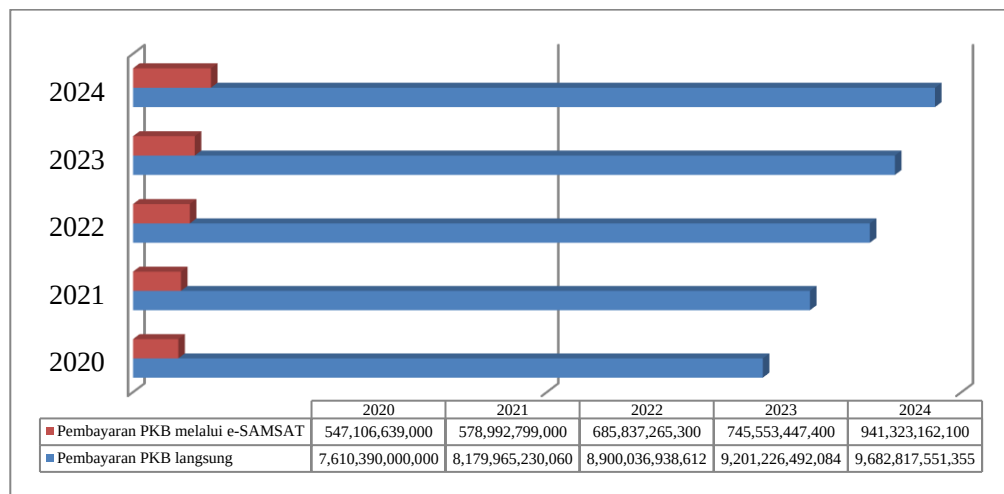
untuk membantu wajib pajak memenuhi kebutuhan kewajiban pajak mereka. Pemerintah provinsi Jawa Barat telah meluncurkan E-SAMSAT Jawa Barat, inovasi layanan digital yang memungkinkan wajib pajak membayar secara online melalui aplikasi digital seperti Sapawarga, SAMSAT J'Bret, serta jaringan ATM yang terletak di berbagai minimarket (Bapenda Jabar, 2023). Melalui layanan E-SAMSAT, pemerintah telah melakukan perubahan signifikan pada sistem pembayaran pajak, terutama untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Program layanan E-SAMSAT secara resmi diluncurkan di Jawa Barat pada 22 November 2014, program layanan E-SAMSAT adalah aplikasi yang berkembang dari sistem saat ini melalui kemajuan teknologi dan penggunaan peralatan teknologi, meningkatkan kualitas sistem layanan dan memudahkan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Layanan E-SAMSAT tersedia di semua bank. Keputusan Gubernur provinsi Jawa Barat Nomor 33 tahun 2013, yang mengatur pedoman pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah Pemungutan Jenis Pajak Kendaraan bermotor (PKB) dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), menjadi dasar penyediaan layanan E-SAMSAT.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah (pajak provinsi) yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak. Ketika Wajib Pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta tujuan yang ditetapkan oleh pemerintah tercapai. Dalam Pajak.com (Haryani, 2023) menambahkan bahwa Pada tahun 2021, ada 600 ribu Wajib Pajak telah memanfaatkan layanan online.

Angka itu meningkat berkisar 700 ribu di tahun 2022. Adapun layanan pajak berbasis digital yang diterapkan, yaitu Sapawarga, Digitalisasi Layanan Pajak dan Retribusi Daerah, dan Layanan Samsat *Information Center* (Sim C).

Berikut realisasi penerimaan pembayaran PKB secara langsung dan penerimaan pembayaran PKB melalui E-SAMSAT di provinsi Jawa Barat.



Sumber: bapenda.jabarprov.go.id

Gambar 1.1

Realisasi penerimaan pembayaran PKB Provinsi Jawa Barat

Pada gambar 1.1 menunjukkan realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat (mendatangi langsung kantor SAMSAT) dan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT. Pembayaran pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan yang signifikan pada tahun 2020 yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19, tetapi mengalami kenaikan mencapai puncak di tahun 2024 dengan realisasi sebesar Rp9,68 triliun. Hal ini berbanding terbalik dengan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT, Mengalami tren pertumbuhan yang konsisten dan signifikan setiap tahun nya. Dimana nilai realisasi pembayaran melalui E-SAMSAT meningkat

lebih dari dua kali lipat, dari Rp. 547 miliar di tahun 2020 menjadi Rp. 941,32 miliar di 2024. Pertumbuhan agresif ini merefleksikan keberhasilan program digitalisasi dan peningkatan adopsi layanan non-tunai oleh wajib pajak. Selain itu, Pemerintah Provinsi Jawa Barat juga menjalankan Program insentif berupa penghapusan denda administratif untuk mendorong pelunasan pokok pajak, berfungsi sebagai stimulus jangka pendek untuk mengurangi tunggakan massal.

Masalah perpajakan terkait kepatuhan wajib pajak masih menjadi isu yang kompleks, bahkan setelah implementasi peraturan perpajakan telah diundangkan terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). banyak wajib pajak yang kurang menyadari bahwa pajak adalah sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kota Tasikmalaya mengadakan operasi gabungan. Operasi tersebut bertujuan untuk menerbitkan Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) atau memiliki tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Bapak H. Yana Suristiawan, S.E., M.M., Kepala P3DW Kota Tasikmalaya menyatakan bahwa operasi tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Bapak H. Yana jumlah kendaraan yang menunggak masih cukup tinggi. Salah satu faktornya adalah kondisi paska pandemi yang telah melemahkan daya beli masyarakat. Berikut data dibawah ini

adalah hasil pembayaran wajib pajak pada tahun 2020 sampai tahun 2024 di Kota Tasikmalaya:

Tabel 1. 1

Rekap Pembayaran KTMDU Tahun 2020 s.d Tahun 2024 di P3DW

Tahun Penetapan (Periode Bayar)	KBM (Unit)	Pokok (Rp.)	Denda (Rp.)
2020	41,998	95,449,442,700	502,789,500
2021	48,470	100,957,326,750	1,680,497,200
2022	50,746	108,115,354,400	3,126,753,800
2023	55,075	112,275,385,100	3,843,363,400
2024	55,857	118,951,393,500	3,914,551,100
JUMLAH	265,564	634,114,951,450	15,623,864,100

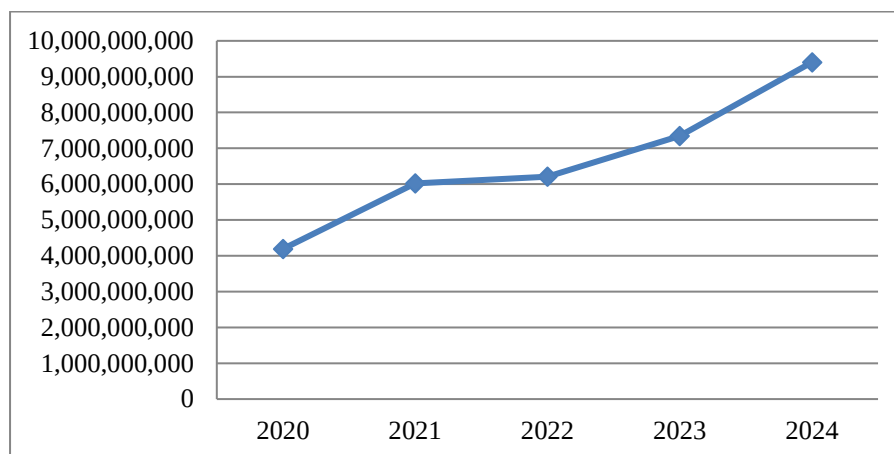
Sumber: Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya, 2025

Berdasarkan data dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata persentase KTMDU di Kota Tasikmalaya sekitar 8% setiap tahunnya. Fenomena ini mencapai puncaknya pada tahun 2024 dengan persentase KTMDU sebesar dengan jumlah total kendaraan 55,857 unit. Tingginya KTMDU ini mengindikasikan bahwa upaya-upaya peningkatan kepatuhan yang telah dilakukan, seperti penggunaan layanan elektronik dan insentif pemutihan pajak belum mampu mengatasi secara tuntas masalah ketidakpatuhan wajib pajak di Kota Tasikmalaya.

Layanan digital E-SAMSAT dan program pemutihan pajak merupakan dua kebijakan strategis yang diimplementasikan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Meskipun pemerintah telah menyediakan layanan E-SAMSAT untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, namun masih banyak wajib pajak yang tidak patuh. Sedangkan program pemutihan pajak memberi kesempatan penghapusan sanksi bagi wajib pajak yang menunggak juga belum sepenuhnya efektif karena masih banyak wajib

pajak yang tidak memanfaatkan program tersebut untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mereka. Kota Tasikmalaya adalah salah satu kota metropolitan di Jawa Barat dengan tingkat aktivitas ekonomi dan populasi kendaraan bermotor yang tinggi dan terus berkembang. Kondisi tersebut mencerminkan dinamika wilayah urban yang memiliki tantangan dan potensi penerimaan pajak yang signifikan. SAMSAT Kota Tasikmalaya sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang menyediakan data primer dan sekunder yang valid dan studi kasus yang dapat menghasilkan temuan yang memiliki implikasi praktis langsung bagi pemerintah Kota Tasikmalaya, dan sebagai bahan evaluasi yang konkret, sehingga bisa memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam konteks ini, pengaruh keduanya terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi topik penting untuk diteliti, khususnya pada wilayah yang memiliki jumlah kendaraan bermotor besar seperti Kota Tasikmalaya.

Fenomena yang mendasari penelitian ini tidak hanya terletak pada tingginya ketidakpatuhan, tetapi juga pada upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kepatuhan tersebut. Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya telah mengaplikasikan layanan E-SAMSAT untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban PKB. Tabel 1.1 menjelaskan mengenai rekapan kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang, hal tersebut berbanding terbalik dengan penerimaan PKB melalui E-SAMSAT. Berikut realisasi penerimaan melalui E-SAMSAT di SAMSAT Kota Tasikmalaya:



Sumber: Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Tasikmalaya, 2025

Gambar 1.2

Realisasi pendapatan PKB melalui E-SAMSAT di SAMSAT Kota Tasikmalaya

Pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT dari tahun 2020 Rp. 4,19 miliar hingga tahun 2024 Rp. 9,04 miliar menunjukkan trend peningkatan yang konsisten dan signifikan. Dalam kurun waktu lima tahun tersebut, tidak terjadi penurunan pendapatan, yang mengindikasikan keberhasilan implementasi dan adopsi sistem pembayaran digital di wilayah tersebut. Konsistensi pertumbuhan ini menegaskan bahwa wajib pajak di Kota Tasikmalaya semakin memanfaatkan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh layanan E-SAMSAT, yang menggambarkan pergeseran perilaku pembayaran menuju digitalisasi. Pandemi COVID-19 menjadi salah satu momentum penting yang mempercepat transformasi digital dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dikarenakan pada masa pandemi intensitas publik berkurang maka wajib pajak memanfaatkan layanan E-SAMSAT yang bisa diakses dimana pun dan kapan pun. Selain itu, keberhasilan ini juga didukung oleh berbagai program seperti program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang

dapat mendorong wajib pajak untuk melunasi tunggakan pajak mereka tanpa harus datang langsung ke Kantor SAMSAT.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggraeni Della A, et al. (2025) menyatakan bahwa program penggunaan layanan E-SAMSAT tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan penelitian yang dilakukan oleh Audilla P, et al. (2024) dan Jannah A, et al. (2024) menyatakan bahwa program pemutihan pajak juga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Tetapi dalam penelitian Abdi & Faisol (2023) menegaskan bahwa perpaduan antara layanan E-SAMSAT, program pemutihan pajak, serta kualitas pelayanan secara bersama-sama meningkatkan kepatuhan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Maulana & Septiani (2022) dan Ichlas F (2022) menunjukkan bahwa kemudahan akses pembayaran melalui E-SAMSAT meningkatkan niat dan sikap wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu, serta program pemutihan pajak yang memberikan intensif yang mendorong wajib pajak melunasi tunggakan pajak.

Penelitian terkait pengaruh simultan antara layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor khususnya di Kota Tasikmalaya masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu umumnya menganalisis pengaruh kedua variabel ini secara terpisah atau menggabungkannya dengan variabel lain seperti kesadaran pajak dan sosialisasi perpajakan tanpa fokus yang kuat pada dampak simultan di tingkat lokal kota tasikmalaya. Hal tersebut menunjukkan adanya gap penting untuk mengembangkan

penelitian yang secara khusus mengevaluasi pengaruh bersama layanan digital E-SAMSAT dan program pemutihan pajak dalam konteks wilayah Kota Tasikmalaya. Penelitian ini penting karena Kota Tasikmalaya sebagai salah satu pusat ekonomi dan perkotaan di Jawa Barat yang memiliki volume kendaraan bermotor yang tinggi dan tantangan kepatuhan pajak yang kompleks, termasuk tingkat tunggakan yang signifikan. SAMSAT kota Tasikmalaya merupakan pusat pelayanan PKB yang melayani populasi wajib pajak yang besar dengan tantangan dalam pengumpulan pajak yang optimal. Dengan adanya program pemutihan dan penggunaan layanan E-SAMSAT bisa memahami bagaimana kedua variabel tersebut berinteraksi secara simultan dapat memberikan gambaran lebih lengkap tentang efektivitas strategi pemerintahan dalam meningkatkan kepatuhan, dibandingkan menguji variabel secara parsial. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan penting untuk pengembangan kebijakan daerah dan pelayanan publik yang lebih efisien dan inovatif di Tasikmalaya.

Berdasarkan pada uraian diatas, Penelitian ini sangat relevan untuk mengkaji bagaimana penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak dapat berkontribusi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Tasikmalaya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Layanan E-SAMSAT Dan Program Pemutihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diketahui identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penggunaan layanan E-SAMSAT, Program pemutihan pajak dan Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.
2. Bagaimana pengaruh penggunaan layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.
3. Bagaimana pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.
4. Bagaimana pengaruh penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penggunaan layanan E-SAMSAT, Program pemutihan pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan E-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan E-SAMSAT dan program pemutihan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai aspek teknis dan praktis pengelolaan pajak kendaraan bermotor, serta memberikan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian akademik yang berorientasi pada solusi nyata dalam bidang perpajakan dan pelayanan publik.

2. Bagi Lembaga Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi akademik, serta sebagai sumber input bagi pengembangan kurikulum dan kegiatan penelitian lanjutan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang berhubungan dengan perpajakan dan manajemen pelayanan publik berbasis teknologi.

3. Bagi Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Tasikmalaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan efektivitas layanan E-SAMSAT dan pelaksanaan program pemutihan pajak,

sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Tasikmalaya. Hasil penelitian juga dapat membantu dalam merancang kebijakan berbasis bukti guna meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor secara berkesinambungan.

4. Bagi Objek lain yang Relevan

Penelitian ini juga bermanfaat bagi pemerintah daerah lain dan lembaga pelayanan pajak yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, terutama dalam memanfaatkan teknologi digital dan program insentif fiskal sebagai alat peningkatan penerimaan pajak.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan, peneliti akan melakukan penelitian pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda, Sukamulya, Kec. Bungursari, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151.

1.5.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 7 bulan terhitung sejak bulan September 2025 hingga bulan April 2026. Dengan rincian kegiatan seperti pada lampiran 1.