

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak memiliki peran penting sebagai sumber utama pendapatan negara. Berdasarkan data Kementerian Keuangan, sebanyak 80% Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari penerimaan pajak setiap tahun. Dengan demikian, pajak menjadi instrumen penting untuk membiayai berbagai program pembangunan nasional, termasuk sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pertahanan, serta upaya penanggulangan kemiskinan (No & Irsan, 2024). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur lima jenis pajak daerah provinsi, yakni Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok (Nopyandri, 2015). Di antara pajak-pajak tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi terbesar terhadap pendanaan pembangunan daerah, karena dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), guna membiayai pembangunan di berbagai wilayah. Dalam penyelenggaraan penerimaan pajak, pemerintah pusat menghadapi kesulitan jika melaksanakannya secara mandiri. Oleh karena itu, peran aktif pemerintah daerah sangat dibutuhkan agar pelaksanaan tugas berjalan secara efektif dan efisien. Desentralisasi wewenang dari pemerintah pusat untuk mengawasi dan mengelola langsung urusan di daerah menjadi kebutuhan penting dalam pemungutan pajak dari masyarakat. Namun, pemerintah pusat tetap bertanggung jawab atas pengawasan dan pemantauan terhadap pemerintah daerah (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia yang terus meningkat dari waktu ke waktu secara langsung berpengaruh terhadap meningkatnya kebutuhan akan sarana transportasi untuk menunjang aktivitas harian. Di Indonesia, jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan setiap tahun. Hal ini disebabkan oleh preferensi masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi daripada transportasi umum, disertai kecenderungan memiliki lebih dari satu unit kendaraan serta kemudahan akses pembelian melalui sistem kredit (Yanti & Perdana, 2026; Lailatul Faizah, 2023). Meningkatnya pendapatan masyarakat turut mendorong daya beli

terhadap alat transportasi. Kondisi ini secara teoritis membuka peluang semakin besarnya potensi penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) untuk mengoptimalkan pemungutan pajak dari pemilik kendaraan bermotor, sehingga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Ishak, 2017).

Namun demikian, realisasi pendapatan asli daerah Kota Bekasi dari sektor PKB masih belum dapat dikatakan optimal. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di kantor SAMSAT Kota Bekasi belum mencapai target, mengingat masih banyak pemilik kendaraan yang belum melaksanakan kewajiban pembayaran pajaknya secara patuh. Ketidakcapaian target pendapatan pajak setiap tahun mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Secara teoretis, penerimaan dari wajib pajak memiliki keterkaitan erat dengan total penerimaan pajak secara keseluruhan (Wardani & Rumiyatun, 2017). Sementara itu, sebagaimana dikemukakan oleh Ishak (2017), Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu komponen pajak daerah yang memiliki kontribusi sangat signifikan dalam mendukung pembiayaan pembangunan di tingkat daerah. Kondisi belum optimalnya penerimaan pajak di Kota Bekasi dapat diamati pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Perkembangan Kendaraan Bermotor dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2022-2024

Tahun Anggaran	Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar (Unit)	Jumlah Kendaraan Yang Tidak Bayar Pajak	Jumlah Kendaraan Yang Bayar Pajak
2022	1.147.706	612.893	893.107
2023	1.154.277	637.275	870.435
2024	1.145.967	631.274	848.545

Sumber: Kator SAMSAT Kota Bekasi, 2026

Berdasarkan tabel di atas, masih terdapat banyak wajib pajak yang belum membayar pajaknya, yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, jumlah wajib pajak yang tidak membayar pajak

mencapai 612.893 orang pada tahun 2023 sebanyak 637.275 orang serta pada tahun 2024 mencapai 631.274 orang. Meskipun terjadi penurunan pada tahun terakhir, jumlah kendaraan yang tidak dibayar pajaknya masih tergolong tinggi, yang menunjukkan adanya tantangan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dari faktor internal, kepatuhan perpajakan sangat bergantung pada kesadaran intrinsik setiap individu. Sebagaimana ditegaskan oleh Harahap (2004), kesadaran wajib pajak memegang peranan yang fundamental dalam sistem perpajakan modern. Ketidadaan kesadaran dalam diri wajib pajak berpotensi memicu keterlambatan atau kelalaian, yang berimplikasi pada pengenaan sanksi denda. Di wilayah Kota Bekasi, faktor yang melatarbelakangi kondisi ini antara lain kurangnya pengetahuan tentang kewajiban perpajakan, ketidaktahuan mengenai batas waktu pembayaran, serta ketidakmampuan finansial untuk menebus akumulasi denda akibat keterlambatan pembayaran sebelumnya (Alfiani, 2018).

Adapun fenomena dari faktor eksternal, kualitas pelayanan di instansi terkait menjadi sorotan. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dituntut untuk beradaptasi guna meningkatkan citra dan pelayanannya. Rendahnya kepatuhan wajib pajak diduga kuat juga dipicu oleh kualitas pelayanan yang kurang memadai (Kodung, 2020). Hal ini tercermin dari berbagai keluhan di SAMSAT Kota Bekasi, seperti maraknya praktik calo, diskriminasi perlakuan pelayanan, antrean panjang di ruang tunggu, minimnya sosialisasi mengenai perubahan regulasi pajak, serta keterbatasan jumlah loket kasir yang memperlambat proses transaksi.

Teknologi yang saat ini telah banyak mengubah tatanan dan sistem manual menjadi sebuah sistem elektronik yang canggih dan serba cepat. Setiap perilaku tradisional dan konvensional telah berubah warna menjadi teknologi digital melalui sistem komputerisasi. Dunia perbankan yang menyediakan sistem layanan online telah mempercepat proses kerja menjadi lebih cepat dan lebih efektif (Lailatul, 2023) .

Untuk mengatasi kendala pelayanan dan meningkatkan kepatuhan, pemerintah merancang berbagai upaya solusi melalui modernisasi sistem dan sosialisasi. Di bidang teknologi, penggunaan teknologi informasi mengubah pola kerja manual menjadi sistem elektronik yang canggih dan cepat (Kukuh, 2022). Pemerintah meluncurkan inovasi aplikasi *Samsat Digital Nasional (SIGNAL)* pada 22 September 2021 untuk mempermudah pembayaran pajak di mana saja, yang diharapkan dapat mendorong kepatuhan dan penerimaan pajak (Arribe et al., 2022; Saragih et al., 2019).

Di samping itu, pemerintah melakukan sosialisasi perpajakan berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 guna mengubah pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat (Hartanti et al., 2022). Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Tawas, Poputra, dan Lambey (2016), proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan sehingga dapat mendorong bertambahnya jumlah wajib pajak, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Oleh karena itu, sosialisasi diperlukan agar wajib pajak memahami hak dan kewajiban perpajakannya, sekaligus mengetahui peran dan fungsi pajak dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Sebagai bentuk implementasinya, Direktorat Jenderal Pajak juga menggalakkan Gerakan Sajak (Sadar Pajak) bagi generasi milenial yang mencakup empat pilar utama, yaitu: Direktorat Jenderal Pajak juga menggalakkan gerakan *Sajak (Sadar Pajak)* bagi generasi milenial yang mencakup empat pilar utama:

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, khususnya generasi milenial, dapat dilakukan melalui beberapa strategi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media edukasi perpajakan. Salah satu upaya yang dapat diterapkan adalah Gerakan Majak (Manfaat Pajak). Gerakan ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak bagi pembangunan nasional. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti media sosial, situs web, dan platform digital lainnya, informasi mengenai fungsi dan

manfaat pajak dapat disampaikan secara lebih luas, menarik, dan mudah dipahami. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai manfaat pajak, diharapkan akan tumbuh kesadaran yang lebih tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela.

Selain itu, dapat diterapkan Gerakan Kompak (Komparasi Pajak) sebagai bentuk edukasi melalui perbandingan praktik perpajakan di berbagai negara. Gerakan ini bertujuan memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa negara-negara dengan tingkat kesadaran pajak yang tinggi umumnya memiliki pembangunan yang lebih maju dan pelayanan publik yang lebih baik. Sebagai contoh, di Jepang dan Australia, pembayaran pajak dipandang sebagai bentuk kebanggaan sekaligus tanggung jawab sebagai warga negara. Melalui penyajian studi komparatif tersebut, generasi milenial diharapkan termotivasi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam membayar pajak.

Upaya lainnya adalah Gerakan Ketebak (Keterbukaan Pajak) yang berfokus pada peningkatan transparansi pengelolaan pajak. Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan penerimaan pajak masih menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran pajak di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan informasi yang terbuka mengenai pengelolaan, penggunaan, serta manfaat penerimaan pajak bagi masyarakat. Transparansi tersebut diharapkan mampu membangun kembali kepercayaan publik, khususnya di kalangan generasi milenial yang cenderung lebih kritis terhadap akuntabilitas pemerintah, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan perpajakan.

Selanjutnya, Gerakan Sosialisasi E-Samsat perlu terus diperkuat sebagai bagian dari edukasi perpajakan berbasis teknologi. Sosialisasi tidak hanya berfokus pada tata cara penggunaan aplikasi atau layanan E-Samsat, tetapi juga diintegrasikan dengan pemahaman mengenai pentingnya pajak kendaraan bermotor dalam mendukung pembangunan daerah. Dengan demikian, generasi milenial tidak hanya mengetahui kemudahan pembayaran pajak melalui E-Samsat, tetapi juga memahami

bahwa kepatuhan dalam membayar pajak merupakan bentuk kontribusi nyata terhadap pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. (Gerakan Sajak, 2018)

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran ini menunjukkan pemahaman wajib pajak terhadap makna, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak sebagai bentuk kontribusi kepada negara. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga mencerminkan adanya kemauan yang timbul dari dalam diri untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan penuh tanggung jawab berdasarkan hati nurani yang tulus, tanpa adanya unsur paksaan. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga mampu meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak (Niken, 2018).

Research gap dalam penelitian ini terletak pada masih adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Zakaria Anshori (2020) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena mampu mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak. Namun, fenomena empiris di lapangan, khususnya di Kota Bekasi, menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala dalam pemanfaatan layanan perpajakan berbasis digital, seperti kompleksitas penggunaan aplikasi, gangguan teknis, serta keterbatasan kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan layanan elektronik, sehingga kondisi tersebut berpotensi menghambat kepatuhan wajib pajak.

Ketidakkonsistenan juga ditemukan pada variabel sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Hartanti et al. (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Arsila (2017) menemukan bahwa meskipun kesadaran wajib pajak berpengaruh positif, pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, beberapa penelitian lain juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi perpajakan, maupun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada konteks tertentu. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara ketiga

variabel tersebut dengan kepatuhan wajib pajak masih belum memberikan kesimpulan yang konsisten.

Sebaliknya menurut Vina Haryati et al, (2023) pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak, dan kesadaran pajak pada beberapa studi terbukti tidak berpengaruh atau berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang fokus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh ketiga variabel tersebut pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi sehingga diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif serta memperkaya literatur mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini meliputi :

1. Apakah pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi?
3. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi referensi bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif.
2. Memberikan wawasan kepada akademisi dan praktisi mengenai faktor- faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor.
3. Mendorong peningkatan kesadaran pajak melalui teknologi informasi dan sosialisasi yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika yang telah disusun untuk lebih memudahkan dan memahami isi dari skripsi ini yang didalamnya telah terbagi menjadi beberapa bagian diantaranya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat beberapa bagian yang menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat beberapa bagian yang menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini terdapat beberapa bagian yang menjelaskan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data,

definisi operasional variabel, dan teknis analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdapat beberapa bagian yang menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, Analisa data yang digunakan, dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdapat beberapa bagian yang menjelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan, dan juga saran dari penelitian yang telah dilakukan.