

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia kini tengah giat melaksanakan pembangunan nasional secara merata, mencakup seluruh wilayah. Dalam mewujudkan pembangunan nasional yang merata dan meningkatkan kesejahteraan, pajak memegang peranan penting sebagai penerimaan utama yang berasal dari dalam negeri. (Waluyo, 2017). Sektor pajak merupakan elemen penting dalam hal pembangunan suatu negara (Dharma & Astika, 2021). Dana yang dihimpun akan dimanfaatkan untuk membiayai pembangunan negara yang nantinya dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain untuk membiayai pembangunan, timbal balik pajak yakni dalam bentuk fasilitas umum lain untuk menopang kehidupan masyarakat dan program bantuan pemerintah lainnya (Arsalna, 2023).

Pemerintah daerah memanfaatkan fungsi pajak untuk dua tujuan utama, yaitu sebagai anggaran dan mengatur. Fungsi anggaran adalah sebagai sumber pembiayaan untuk semua pengeluaran. Sedangkan sebagai fungsi mengatur artinya di mana melalui kebijakan pajak, pendapatan daerah menjadi alat ukur dalam mengatur serta mendorong pertumbuhan ekonomi agar tercapai tujuan daerah (Zuraida, 2022). Melalui kedua fungsi tersebut, pemerintah dapat secara aktif mendorong pertumbuhan ekonomi dalam mencapai pembangunan daerah yang semakin optimal.

Mengutip dari laman resmi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (2024), pajak daerah diartikan sebagai dana wajib terutang yang harus dibayarkan oleh individu atau organisasi kepada pemerintah daerah. Pembayaran ini sifatnya memaksa berlandaskan hukum, tanpa imbalan yang diterima secara langsung, yang nantinya dialokasikan guna membiayai kebutuhan daerah demi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur lima jenis pajak daerah di tingkat provinsi, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Penting untuk diketahui bahwa pajak daerah menjadi penopang bagi PAD karena menyumbang porsi yang signifikan (Dharma & Astika, 2021).

Berdasarkan data pada *website* resmi BPS Provinsi Jawa Timur (2024), pada tahun 2023 Provinsi Jawa Timur menduduki peringkat pertama yang terdaftar sebagai kendaraan bermotor terbanyak yaitu sebesar 24.023.666 kendaraan, melebihi Provinsi DKI Jakarta yang hanya sebesar 22.907.080. Sedangkan Kota Surabaya menjadi kota dengan peringkat pertama di Provinsi Jawa Timur yang terdaftar sebagai kendaraan bermotor terbanyak, yaitu sebanyak 3.683.873 kendaraan.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didefinisikan sebagai salah satu jenis objek pajak yang pengenaannya dilimpahkan kepada pemerintah di tingkat provinsi, sebagaimana yang dimaksud dalam UU No. 28 Tahun 2009 Berdasarkan sumber dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi

Jawa Timur, PKB menjadi sumber penerimaan Pajak Daerah Provinsi terbanyak. Dalam pelaksanaannya, pemungutan PKB dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT. Distribusi cakupan layanan administratif untuk setiap kantor Samsat di Surabaya disajikan sebagai berikut, dengan pembagiannya didasarkan pada wilayah kecamatan:

**Tabel 1.1 Pembagian Wilayah Kantor Samsat di Surabaya Berdasarkan Kecamatan**

<b>Kantor Samsat</b>	<b>Pembagian Wilayah</b>
Surabaya Timur	Kecamatan: 1. Tambaksari (8) 2. Tenggilis Mejoyo (4) 3. Gubeng (6) 4. Rungkut (6) 5. Sukolilo (7) 6. Mulyorejo (6) 7. Gunung Anyar (4) Total Kelurahan: 41
Surabaya Barat	Kecamatan: 1. Benowo (4) 2. Pakal (4) 3. Asem Rowo (3) 4. Sukomanunggal (6) 5. Tandes (6) 6. Sambikerep (4) 7. Lakasantri (6) Total Kelurahan: 33
Surabaya Selatan	Kecamatan: 1. Wonokromo (6) 2. Wonocolo (5) 3. Wiyung (4) 4. Karang Pilang (4) 5. Jambangan (4) 6. Gayungan (4) 7. Dukuh Pakis (4) 8. Sawahan (6) Total Kelurahan: 37
Surabaya Pusat	Kecamatan: 1. Tegalsari (5) 2. Simokerto (5)

	3. Genteng (5) 4. Bubutan (5) Total Kelurahan: 20
Surabaya Utara	Kecamatan: 1. Bulak (4) 2. Kenjeran (4) 3. Semampir (5) 4. Pabean Cantikan (4) 5. Krembangan (5) Total Kelurahan: 22

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 kantor Samsat Manyar (Surabaya Timur) merupakan kantor samsat dengan cakupan wilayah operasionalnya yang luas, di mana menaungi sebanyak 41 kelurahan. Dengan wilayah tanggung jawab yang besar tersebut, kantor Samsat Manyar Surabaya Timur diharapkan berkontribusi secara efektif dan signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak serta optimalisasi penerimaan pajak daerah. Berikut merupakan data rekapitulasi objek PKB yang tidak patuh di Samsat Manyar:

**Tabel 1.2 Rekapitulasi Objek PKB Tidak Patuh di Samsat Manyar**

Tahun	Jumlah Objek	Objek Tidak Patuh	Jumlah Tunggakan	Persentase Ketidakepatuhan
2022	484.602 kendaraan	90,349 kendaraan	Rp 59,215,687,700	18,65%
2023	471.398 kendaraan	98,430 kendaraan	Rp 73,890,076,641	20,89%
2024	461.922 kendaraan	91,657 kendaraan	Rp 71,921,275,400	19,85%

Sumber: Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur (2025)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah persentase objek yang tidak melakukan pelunasan setiap tahunnya masih cukup tinggi. Pada tahun 2022 tercatat sebesar 18,65%, kemudian mengalami peningkatan menjadi 20,89% pada tahun 2023, dan sedikit menurun menjadi 19,85% pada tahun 2024. Meskipun pada tahun 2024 angka menunjukkan sedikit penurunan, tingkat

ketidapatuhan tersebut menunjukkan perlunya perhatian dan penelitian lebih lanjut. Tingginya persentase objek yang tidak melunasi kewajibannya secara konsisten dari tahun ke tahun dapat mengindikasikan adanya permasalahan baik dari berbagai faktor oleh wajib pajak.

Selain itu jika melihat data yang ada, jumlah objek yang tidak menunaikan kewajibannya tercatat selalu mencapai angka lebih dari 90.000 kendaraan dengan nilai jumlah tunggakan yang tinggi. Padahal jika dilihat dari potensi penerimaan pajak PKB, nilai tersebut bisa menambah penerimaan pajak daerah di provinsi Jawa Timur. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka potensi penerimaan pajak daerah tidak akan dapat dimaksimalkan secara optimal, yang pada akhirnya dapat berdampak terhadap pembiayaan pembangunan daerah.

Dengan letaknya yang cukup strategis di tengah kota, Samsat Manyar berpotensi mengoptimalkan kemudahan akses bagi setiap masyarakat untuk menunaikan kewajibannya. Masyarakat saat ini juga diberikan berbagai kemudahan dalam membayar pajaknya secara online seperti melalui *E-Samsat*, *mobile banking*, alfamart, indomaret, dan lain-lain. Berdasarkan fakta tersebut, sepatutnya tidak ada halangan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Tingkat keberlangsungan dan keberlanjutan pembangunan nasional ditentukan oleh tingkat pemahaman dan kesadaran dari setiap masyarakat mengenai peran vital pajak bagi negara. Banyak masalah perpajakan yang muncul baik dari masyarakat (wajib pajak) fiskus (petugas pajak), maupun sistem perpajakan itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk terus

menggali potensi lingkup/ cakupan pajak dan juga menekankan pentingnya kepatuhan pajak dari masyarakat (Pohan, 2021).

Kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak dapat ditentukan oleh serangkaian aspek, satu diantaranya yakni sanksi pajak. Mekanisme sanksi perpajakan ini dirancang secara khusus untuk mendorong dan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sebagai instrumen penegakan hukum, sanksi berfungsi sebagai penjamin kepatuhan terhadap ketentuan yang termuat dalam konstitusi perpajakan yang berlaku. Dalam lingkup PKB, bentuk sanksi yang diberlakukan kepada pelanggar ketentuan umumnya berupa denda administratif. Akan tetapi, berdasarkan observasi yang termuat dalam tabel 1.2 menunjukkan bahwa pemberlakuan denda administratif tidak cukup untuk mendisiplinkan wajib pajak. Kondisi ini tercermin dari masih tingginya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak menunaikan kewajibannya secara patuh setiap tahun.

Aeni & Budyastuti (2024) menyatakan bahwa upaya penerapan sanksi atas ketidakpatuhan wajib pajak merupakan upaya untuk mencegah pelanggar mengulangi pelanggaran yang sama di masa mendatang. Pernyataan tersebut semakin kuat dengan adanya temuan dari studi oleh Mianti & Budiwitjacksono (2021) dan Malau et al. (2021), di mana kepatuhan secara signifikan dipengaruhi oleh pemberlakuan dari adanya sanksi pajak. Namun tidak semua penelitian sejenis menghasilkan kesimpulan yang sama, di mana studi serupa yang juga memfokuskan pada konteks sanksi pajak oleh Wulandari & Wahyudi (2022)

membuktikan tidak adanya pengaruh signifikan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Temuan empiris penelitian membuktikan bahwasannya masyarakat membayar pajak karena merasa sebuah kewajiban dan merupakan peraturan yang berlaku, bukan karena rasa takut akan adanya sanksi berupa denda.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Adpel Samsat Manyar, salah satu tantangan yang dihadapi Samsat dengan upaya menghimpun penerimaan pajak adalah pada kesadaran dari masing-masing individu itu sendiri. Narasumber mengatakan bahwasannya kesadaran wajib pajak menjadi salah satu aspek utama yang dihadapi samsat dan menjadi salah satu penentu utama yang berdampak pada tinggi rendahnya angka kepatuhan. Ada wajib pajak yang selalu mengingat tanggal jatuh tempo pembayarannya, ada yang suka menunda-nunda sehingga berujung pada lupa untuk membayar. Namun juga ada wajib pajak yang menunda dan menunggu adanya program pemutihan untuk mengurangi jumlah sanksi denda administratifnya.

Selain sanksi, tingkat kepatuhan dapat ditentukan oleh faktor kesadaran. Kesadaran menjadi peran vital dalam membentuk tingkat kepatuhan serta dapat tercermin dari keseriusannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Hal ini dapat dilihat melalui pemahamannya terhadap fungsi pajak dan komitmen untuk membayar serta melaporkan pajak sesuai ketentuan (Dharma & Astika, 2021).

Selain itu, belakangan ini marak pemberitaan mengenai perilaku tidak terpuji oleh sejumlah pejabat publik seperti korupsi dan penyalahgunaan wewenang yang dapat memicu ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah terutama dalam hal pengelolaan dana publik. Hal ini dapat memicu penurunan kepercayaan masyarakat dan enggan untuk membayarkan pajak, karena ketidakpercayaannya pada pemerintah sehingga dapat menyebabkan penurunan target pajak (Khairunnisa & Sitabuana, 2022).

Menurut beberapa riset sebelumnya oleh Ernita & Harahap (2023) dan Milleani & Maryono (2020) mendukung pandangan jika kesadaran wajib pajak menjadi salah satu hal penentu tingkat kepatuhannya, di mana kesadaran lahir dari dalam diri individu saat menunaikan tanggung jawab perpajakannya. Kesadaran ditunjukkan dengan adanya komitmen dan kesungguhan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan, tanpa adanya paksaan. Meskipun demikian, hasil berbeda ditunjukkan dalam studi oleh Wulandari & Wahyudi (2022) dan Saputri & Anisa (2020) di mana mereka tidak menemukan adanya signifikansi pengaruh dari adanya kesadaran terhadap kepatuhan. Kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajak masih sangat minim karena masyarakat memiliki kebutuhan primer lain yang lebih diutamakan daripada untuk membayar pajak.

Sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan, SAMSAT memberikan berbagai jenis pelayanan bagi wajib pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan. Salah satu layanan unggulan yang diberikan yaitu Sistem Samsat *Drive Thru*, yang secara spesifik dirancang demi memberikan

kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak langsung dari atas kendaraan mereka. Wajib pajak hanya perlu membawa STNK dan kendaraan yang sesuai. Hal ini dapat menghemat waktu bagi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Namun, walaupun kehadiran sistem Samsat *Drive Thru* ini diharapkan dapat memberi opsi bagi masyarakat dalam memenuhi kepatuhannya dalam membayar pajak, mengutip dari laman *review google maps* pada lokasi Kantor Samsat Manyar tahun 2025, terdapat beberapa wajib pajak yang mengeluhkan mengenai sistem Samsat *Drive Thru* yang kurang optimal.

Adapun hal yang menjadi keluhan masyarakat adalah seperti sistem pelayanan yang lama dan kurang optimal sehingga terkesan memakan waktu, adanya petugas yang kurang ramah dan perbedaan pandangan antar masing-masing petugas mengenai sistem, dan lain sebagainya. Hal ini juga diikuti dengan data penurunan jumlah pengguna layanan tersebut pada tabel berikut:

**Tabel 1.3 Jumlah Pengguna Layanan *Drive Thru***

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna</b>
2022	80.683 kendaraan
2023	69.802 kendaraan
2024	56.400 kendaraan

Sumber: Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur (2025)

Merujuk pada tabel 1.3 tercatat adanya fenomena penurunan yang konsisten pada angka jumlah pengguna layanan *Drive Thru*. Pada tahun 2022, jumlah pengguna layanan ini tercatat sebanyak 80.683 kendaraan, kemudian

menurun menjadi 69.802 kendaraan di tahun 2023, dan kembali berkurang menjadi 56.400 kendaraan di tahun 2024. Tren penurunan ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya semakin sedikit masyarakat yang memanfaatkan layanan ini sebagai opsi untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Terdapat perbedaan temuan penelitian dalam literatur serupa yang memfokuskan pada konteks sistem samsat *drive thru* dan kepatuhan wajib pajak. Di satu sisi, penelitian oleh Khristiana & Pramesthi (2020) membuktikan adanya pengaruh yang signifikan, di mana kualitas sistem berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan. Namun di sisi lain, penelitian yang dilakukan Mutia & Hamta (2020) tidak menemukan adanya signifikansi pengaruh dari keberadaan samsat *drive thru* dan kepatuhan wajib pajak. Penyebabnya adalah karena lokasi sistem pelayanan yang berada di lokasi kurang strategis, sehingga cukup sulit untuk dijangkau oleh kebanyakan masyarakat.

Penelitian berikut dilakukan guna melihat seberapa besar peran dari adanya sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan adanya sistem samsat *drive thru* yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada lokasi Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur. Penelitian ini berangkat dari adanya *research gap*, yaitu masih terbatasnya penelitian mengenai samsat *drive thru*, terkhusus di lokasi Samsat Manyar sekaligus mengembangkan model riset terdahulu dengan menggabungkan beberapa variabel. Faktanya, jika ditinjau dari permasalahan yang ada, penelitian mengenai hal tersebut sangat diperlukan untuk memberikan kontribusi berupa pemahaman dan merumuskan rekomendasi solusi yang tepat.

Mengacu pada konteks permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dirumuskanlah sebuah penelitian dengan judul “**PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SISTEM SAMSAT *DRIVE THRU* PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus di Kantor Samsat Manyar Surabaya Timur)**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sistem Samsat *Drive Thru* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sistem Samsat *Drive Thru* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Praktis**

Diharapkan bisa membantu pemerintah dan instansi terkait dalam hal merumuskan kebijakan dalam konteks meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya. Studi ini juga diharapkan dapat turut serta dalam upaya edukasi publik mengenai peran vital pajak demi mewujudkan pembangunan daerah menjadi lebih baik.

### **b. Manfaat Akademis**

Dari sisi akademis, diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dengan memperkaya literatur dalam konteks perpajakan. Selain itu diharapkan pula studi ini dapat menjadi rujukan yang relevan bagi peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang mungkin sejenis.