

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang selalu dihadapi otoritas pajak di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia. Otoritas pajak menyoroti dengan segala usaha dalam peningkatan kepatuhan pajak telah sejak lama. Menurut Andreoni dalam (Pasaribu & Tjen, 2016) definisi dari kepatuhan pajak adalah sebuah keinginan diri sendiri dari wajib pajak untuk tunduk terhadap regulasi perpajakan di suatu negara.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah salah satu faktor penting dalam sistem perpajakan di era modern, karena sebagai sarana untuk membiayai berbagai macam pengeluaran negara dan merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang terbesar. Menurut Yunita Sari & Jati (2019) Jika setiap individu mendukung dan didukung oleh kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan dari sektor pajak akan meningkat. Namun, terdapat beberapa alasan yang menjadi ketidakpatuhan yaitu keadilan sistem perpajakan, norma sosial dan moral, sanksi legal, religiulitas, dan niat berperilaku tidak patuh dari wajib pajaknya itu sendiri seperti yang diungkapkan oleh Sudrajat & Ompusunggu (2015).

Dari beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih di bawah dari target yang diharapkan. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya kepatuhan perpajakan untuk negara (Wardani & Juliansya, 2018).

Berdasarkan data Bapenda Jabar, menurut Ispranoto (2019) rata-rata pertumbuhan jumlah kendaraan di Jawa Barat mencapai 12% atau kenaikannya tidak kurang dari 1,3 juta kendaraan per tahun tapi tidak diiringi dengan ketaatan warganya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Terlebih lagi mulai dari Maret 2020, Indonesia mengalami Pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease*) yang memiliki dampak negatif yang sangat besar terhadap seluruh sektor, terutama pada sektor kesehatan dan perekonomian.

Pada sektor perpajakan pandemi COVID-19 ikut turut serta menggrogoti penerimaan pajak, sehingga pemerintah pajak terus digenjot oleh Pemerintah Indonesia demi mendapatkan pemasukan dan dapat membiayai penegeluaran negara dan daerah.

Di dalam sektor pendapatan asli daerah (PAD) pada penerimaan pajak kendaraan bermotor, Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan yang sangat tajam saat pandemi COVID-19 melanda.

Tabel 1. 1

Target dan Realisasi Penerimaan PKB Jawa Barat tahun 2018 - 2020

Tahun	Target	Realisasi	%
2018	Rp 7.180.342.000.000	Rp 7.540.801.602.345	105,02
2019	Rp 8.034.519.000.000	Rp 8.174.357.168.200	101,74
2020	Rp 10.146.043.771.250	Rp 7.610.388.642.717	75,01

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Barat

Di Kota Bandung pun mengalami penurunan yang signifikan antara target dan realisasi pada tahun 2019 dan 2020. Hal tersebut tercermin pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 2

Target dan Realisasi Penerimaan PKB Kota Bandung 2018 – 2020

Kota	Target	Realisasi	%	Tahun
Kota Bandung I Pajajaran	414.034	421.694	101,85	2018
Kota Bandung II Kawalayaan	423.572.	433.176	102,27	
Kota Bandung III Soekarno Hatta	370.883	380.262	102,53	
Kota Bandung I Pajajaran	453.124	441.312	97,39	2019
Kota Bandung II	460.088	448.652	97,51	

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kawalayaan				
Kota Bandung III Soekarno Hatta	411.733	405.461	98,48	
Kota Bandung I Pajajaran	485.169	413.543	85,24	2020
Kota Bandung II Kawalayaan	492.673	420.455	85,34	
Kota Bandung III Soekarno Hatta	446.613	382.451	85,63	

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Barat

Pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin krusial untuk dilakukan karena menjadi sarana interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan pemerintah dapat menggunakan pajak dari warga guna melayani kebutuhan negara maupun daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bagi warganya Wardani & Juliansya (2018).

Dalam rangka keterbukaan informasi dan pemanfaatan teknologi informasi, pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang ini menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana, program, proses dan alasan pengambilan suatu keputusan publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik.

Maka dari itu, langkah inovasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Asli Daerah (BAPENDA) Jawa Barat yang berkolaborasi dengan Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat, akademisi, dan komunikasi meluncurkan sebuah layanan digital e-Samsat SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat).

Perilisan SAMBARA memiliki penilaian yang cukup baik dari penggunaannya. Hal ini dapat dilihat pada *rating* atau penilaian yang ada di Google Play Store dengan nilai 4.0 dengan total unduhan sebesar >1.000.000 pengunduh. Dalam review atau penilaian yang ada di Google PlayStore, terdapat beberapa masalah yang sering muncul dari penggunaannya, baik itu *bug* atau masalah kompatibilitas antaraaplikasi dan spesifikasi si wajib pajak. Namun hal tersebut dapat tertutup karena cepat tanggapnya pengembang aplikasi dalam menangani masalah-masalah yang ada.

Tujuan peluncuran SAMBARA adalah untuk memudahkan para wajib pajak untuk membayar kewajiban membayar pajak kendaraan atau mengetahui informasi kendaraan bermotornya agar lebih fleksibel serta dapat memangkas rantai birokrasi layanan publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memunculkan kepatuhan akan kewajibannya. Akibatnya, penerimaan pendapatan asli daerah diharapkan dapat menjadi lebih optimal.

Penelitian mengenai e-SAMSAT sebelumnya telah dilakukan oleh Saragih dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi yang diterima wajib pajak. Terdapat beberapa faktor penghambat yang ditemukan adalah (1) penggunaan e-SAMSAT belum semuanya terintegrasi secara daring (2) minimnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan (3) kebiasaan wajib pajak yang menggunakan biro jasa atau jasa perantara lainnya.

Penelitian oleh Wardani & Juliansya (2018) mengenai program e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa program e-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan, maka wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Farizi dkk. (2020) yang berfokus pada sistem informasi e-Samsat, menunjukkan bahwa kualitas sistem samsat online belum menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini wajib pajak kendaraan bermotor.

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya faktor kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Suatu sistem dapat membuat daya tarik kepada wajib pajak jika sistemnya bagus, mudah dimengerti dan juga mampu memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam melaporkan pajak (Arvini et al., 2018).

Untuk meneliti faktor apa saja yang membuat kesuksesan sistem informasi, salah satu penelitian yang sudah banyak dipakai oleh para peneliti yaitu dengan menggunakan model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (2003) yang memiliki enam poin utama yaitu (1) kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Dari pengantar di atas, peneliti tertarik dengan mengambil judul “Pengaruh Sistem Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara *Online* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Moderating*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai bahan yang diteliti dan dianalisis sebagai berikut

1. Apakah kualitas informasi SAMBARA berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas sistem SAMBARA berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas layanan SAMBARA berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas informasi SAMBARA yang dimoderasi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah kualitas sistem SAMBARA yang dimoderasi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas layanan SAMBARA yang dimoderasi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Stephent Ferdynand Valentino, 2021

PENGARUH SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR SECARA ONLINE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERATING

(STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK KANTOR SAMSAT KOTA BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji keberhasilan SAMBARA pada wajib pajak Kota Bandung dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi SAMBARA terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem SAMBARA terhadap kepatuhan wajib pajak,
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan SAMBARA terhadap kepatuhan wajib pajak,
4. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi SAMBARA yang dimoderasi kepuasan pengguna terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
5. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem SAMBARA yang dimoderasi kepuasan pengguna terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
6. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan SAMBARA yang dimoderasi kepuasan pengguna terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan temuan empiris tentang model kesuksesan sistem informasi yang diterapkan pada sistem pembayaran pajak kendaraan secara *online* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak . Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam bidang sistem informasi dan perpajakan sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik (*feedback*) bagi Pusat Pengelolaan Informasi dan BAPENDA Jawa Barat sebagai pengembang aplikasi SAMBARA.