

BAB 1

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan yang terbesar untuk melakukan pembiayaan terhadap pengeluaran dan pembangunan negara. Sebagai sektor utama dalam penghasilan negara tentu pemerintah akan terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak sebagai sektor utama dalam penerimaan negara terutama penerimaan pajak dari PKB. Pajak juga merupakan suatu elemen penting untuk keberlangsungan ekonomi negara, hasil dari pungutan pendapatan tersebut dipergunakan sebagai anggaran pada saat melaksanakan tujuan negara dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pembangunan dan pengembangan fasilitas umum. Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2022 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.

Menurut undang-undang No 07 tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendanaan publik tetapi juga sebagai alat untuk mencapai tujuan sosial dan ekonomi negara. Dana pajak digunakan untuk membiayai belanja publik seperti pembangunan infrastruktur, sektor pendidikan, kesehatan, dan puskesmas. Selain itu, pajak juga menjadi alat untuk menciptakan pemerataan ekonomi dan mengurangi kesenjangan sosial melalui program subsidi bantuan sosial.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak dan subjek pajak nya yang kini orang pribadi atau badan selaku pemilik badan kendaraan bermotor. Menurut undang-undang No.1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, Pajak Daerah Pajak Daerah yang selanjutnya disebut 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.

Pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan terbesar dari sektor pajak Daerah. Meskipun target pendapatan setiap tahun terus ditingkatkan, implementasi kebijakan untuk menjadikan dinas terkait mampu mewujudkan pendapatan yang optimal

masih menghadapi tantangan. Hal ini terkait dengan upaya pelayanan yang terus diperbaiki untuk memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia. Namun, dalam kenyataannya, pembayaran pajak kendaraan masih menghadapi beberapa kendala, seperti pemborosan waktu, tenaga, dan biaya akibat panjangnya antrian pembayaran pajak. Hal itu pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan objek pajak kendaraan bermotor (PKB).

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi di mana seorang wajib pajak telah memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya, termasuk melakukan pembayaran pajak yang menjadi tanggungannya dan melaksanakan hak-haknya di bidang perpajakan secara optimal. Kepatuhan tersebut tidak hanya diukur dari segi pelaksanaan pembayaran pajak tepat waktu, tetapi juga dari kesadaran wajib pajak dalam memahami aturan, hak, dan kewajiban yang melekat pada statusnya sebagai warga negara. Dalam konteks pajak kendaraan bermotor, kepatuhan berarti masyarakat secara rutin melakukan pembayaran sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan tanpa menunda atau menghindari kewajiban tersebut.

Salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pemberian pelayanan publik yang optimal. Kualitas pelayanan di sini dapat diartikan sebagai perbandingan antara apa yang diharapkan wajib pajak dan apa yang benar-benar mereka terima dari instansi penyedia layanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, maka akan tercipta rasa puas dan nyaman di kalangan wajib pajak. Hal ini berlaku pula pada layanan Samsat, di mana kecepatan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, serta ketersediaan sarana yang memadai menjadi penentu kepuasan masyarakat.

Literasi pajak menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat literasi pajak yang baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih memadai mengenai fungsi pajak, prosedur pembayaran, sanksi perpajakan, serta manfaat yang diperoleh dari pajak yang dibayarkan. Sebaliknya, rendahnya literasi pajak dapat menyebabkan kesalahan persepsi, ketidakpatuhan, dan rendahnya kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Waskito & Puji, 2023). Literasi pajak adalah pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki seseorang tentang system perpajakan, hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, serta kemampuan untuk menerapkan informasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Literasi pajak mencakup beberapa aspek penting, termasuk pengetahuan tentang system perpajakan, yaitu

memahami jenis jenis pajak, cara perhitungan, dan proses pembayaran pajak. Menurut (Waskito & Puji, 2023) individu yang memiliki literasi perpajakan yang baik cenderung memiliki sikap yang positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor, karena menganggap bahwa peraturan perpajakan yang berlaku penting dan merasa memiliki kendali dalam melaksanakan nya. Sehingga mereka memiliki kecenderungan untuk mematuhi kewajiban pajak dan membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu.

Di sisi lain, pemerintah terus melakukan upaya modernisasi dan inovasi dalam pelayanan publik melalui digitalisasi layanan perpajakan. Digitalisasi layanan pajak merupakan upaya untuk mengubah layanan perpajakan tradisional menjadi layanan berbasis teknologi digital. Hal ini dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel kepada wajib pajak (Zahro & Machdar, 2025). Salah satu bentuk digitalisasi tersebut adalah peluncuran aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran PKB dan pengesahan STNK tahunan secara Online tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Aplikasi SIGNAL diharapkan mampu memberikan kemudahan, efisiensi waktu, transparansi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang pelayanan publik telah mendorong transformasi digital, termasuk dalam pengelolaan pajak daerah. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah melalui Korlantas Polri bekerja sama dengan Jasa Raharja dan pemerintah daerah meluncurkan Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sekaligus melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara daring tanpa harus hadir langsung ke kantor Samsat. Dalam konteks pemanfaatan layanan digital perpajakan, penerimaan Masyarakat terhadap teknologi menjadi faktor penting dalam mengimplementasikan aplikasi SIGNAL. Salah satu teori yang menjelaskan perilaku penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Dalam hal ini menjelaskan bahwa seseorang akan menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dirasakan mudah digunakan dan memberi manfaat. Dalam hal ini, aplikasi SIGNAL akan lebih banyak digunakan oleh wajib pajak dan akan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, menghemat waktu, dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan data dari UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, jumlah masyarakat yang membayar pajak melalui aplikasi SIGNAL mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun jumlah penggunaan masih tergolong kecil dibandingkan Total wajib pajaknya.

Tabel 1. 1 Daftar kendaraan yang membayar pajak kendaraan Bermotor di UPT pengelolaan Pendapatan Bengkalis

No	Tahun	Jumlah Unit PKB
1	2022	33.296
2	2023	34.790
3	2024	34.353

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, 2025

Tabel diatas menjelaskan bahwa jumlah kepatuhan masyarakat yang membayar pajak di UPT Bengkalis, yaitu 33.296 kendaraan pada 2022, 34.790 kendaraan pada 2023, dan 34.353 kendaraan pada 2024. Berikut ada jumlah data wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL di UPT Pendapatan Kabupaten Bengkalis :

Tabel 1. 2 Data kendaraan yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL

No	Tahun	Tidak Dikirim	Dikirim Via Pos	Total
1	2022	294	47	341
2	2023	344	98	442
3	2024	430	100	530

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, 2025

Berdasarkan data UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, penggunaan aplikasi Signal menunjukkan hasil peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun jumlahnya masih relatif kecil dibandingkan total wajib pajak kendaraan. Pada tahun 2022 tercatat sebanyak 341 wajib pajak yang memanfaatkan aplikasi ini, dengan rincian 294 pembayaran tidak dikirim melalui pos dan 47 pembayaran dikirim melalui pos. Jumlah tersebut meningkat pada tahun 2023 menjadi 442 wajib pajak, terdiri dari 344 transaksi tidak dikirim melalui pos dan 98 transaksi melalui pos. Tren positif ini berlanjut pada tahun 2024, dengan total 530 wajib pajak menggunakan Signal, di mana 430 transaksi tidak dikirim melalui pos dan 100 transaksi dikirim melalui pos. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun adopsi Signal semakin meningkat setiap tahun, penetrasinya masih terbatas jika dibandingkan dengan keseluruhan jumlah kendaraan yang terdaftar di upt Pengelolaan pendapatan Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan jumlah data di atas, dapat disimpulkan bahwa kehadiran aplikasi

Signal membawa peluang besar dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan bermotor di upt Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Bengkalis. Meskipun demikian, tingkat adopsi masyarakat masih relatif rendah bila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak kendaraan yang ada. Faktor geografis, keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, serta budaya masyarakat yang terbiasa dengan layanan manual menjadi kendala yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Aplikasi SIGNAL Dan Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Digitalisasi Layanan Perpajakan Sebagai Moderasi.**

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah Aplikasi SIGNAL berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB)?
2. Apakah Literasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB)?
3. Apakah Digitalisasi layanan pajak memoderasi pengaruh aplikasi Signal terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah Digitalisasi layanan pajak memoderasi pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor?

1. 3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari judul ini ialah:

1. Untuk mengetahui apakah Pengetahuan **Aplikasi SIGNAL** berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).
2. Untuk mengetahui apakah Pengetahuan **Literasi Pajak** berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).
3. Untuk mengetahui apakah **digitalisasi layanan pajak memperkuat pengaruh aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan pembayaran pajak.**

4. Untuk mengetahui apakah **digitalisasi layanan pajak memperkuat pengaruh aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan pembayaran pajak.**

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat memberikan manfaat, Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan mengenai pemanfaatan teknologi digital, khususnya aplikasi SIGNAL, dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan teknologi digital dalam layanan publik, khususnya penggunaan aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan.

- b. Bagi UPT Pendapatan Bengkalis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi tambahan dalam dunia akademik, terutama dalam mata kuliah yang berkaitan pemahaman penggunaan aplikasi SIGNAL, dan perilaku wajib pajak. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga bisa dijadikan bahan diskusi atau pengembangan penelitian selanjutnya oleh mahasiswa lain yang ingin membahas topik serupa.

- c. Bagi Wajib Pajak PKB

Penelitian ini bermanfaat bagi wajib pajak kendaraan bermotor sebagai tambahan wawasan mengenai pentingnya literasi pajak serta pemanfaatan aplikasi SIGNAL untuk mempermudah proses pembayaran PKB. Dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran, diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya serta terhindar dari denda atau sanksi akibat keterlambatan pembayaran.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada masyarakat Kecamatan Bengkalis yang memiliki kendaraan bermotor yang terdaftar di UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis serta telah menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang disediakan oleh pemerintah daerah. Pembatasan ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik dan relevan mengenai perilaku wajib pajak dalam konteks pemanfaatan layanan pajak digital. Fokus utama penelitian adalah untuk mengkaji tingkat pemanfaatan Aplikasi SIGNAL oleh masyarakat, termasuk intensitas penggunaan dan kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna.