

BAB I

PEBDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Terjadinya kemajuan yang begitu dinilai sangat pesat yang muncul dalam era masa perekonomian ini, maka berhasil tampak menjadikan kendaraan baik yang bentuknya berupa mobil atau yang bentuknya berupa motor begitu sangat diperlukan sebagai alat yang membantu dalam kelancaran transportasi, mulai dari yang bentuknya berupa angkutan umum hingga yang bentuknya berupa angkutan pribadi. Pada saat seiring munculnya pertambahan pada banykany jumlah populasi, maka dalam kondisi ini tentu akan memiliki dampak atau akibat pada ketersediaan alat-alat transportasi. Dalam aspek lain, maka pendapatan yang diperoleh olah kalangan masyarakat luas yang semakin hari mengalami peningkatan, dimana hal ini muncul sebab daya beli dari kalangan masyarakat umum untuk memenuhi permintaan akan kendaraan juga memperlihatkan adanya data yang meningkat. Kondisi ini yang akan menimbulkan terjadinya peningkatan pada banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada pada tiap-tiap tahun. Selanjutnya perolehan pendapatan yang asalnya dari pajak jenis kendaraan bermotor pun secara otomatis akan mengalami data yang memperlihatkan peningkatan. Pajak kendaraan dalam hal ini berhasil dinilai sebagai pajak daerah yang akan memberikan sumbangsih yang begitu sangat signifikan dalam memberikan dukungan pembangunan yang dilakukan pada kawasan daerah.

Peraturan Daerah No. 28 Tahun 2009 yang telah membahas hal yang ada kaitannya dengan Pajak Daerah juga Retribusi Daerah menyebutkan adanya lima macam pendapatan yang ada dalam wilayah, menaruh titik fokus pada pengeluaran yang sifatnya secara umum, yang berhasil mencakup adanya jenis Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan juga Pajak Rokok. Mampu untuk dipahami bahwa Pajak Kendaraan Bermotor berladaskan jenisnya mengacu pada penentuan daerah wilayah, terfokus dari daerah wilayah, ialah menjadi salah satu biaya yang adanya kegiatan penyerahan andil yang begitu banyak jumlahnya dengan maksud melakukan proses subsidi pergantian kejadian atau peristiwa lokal yang sudah terjadi yang menyangkut biaya kepemilikan atau juga kontrol kendaraan. Pada saat adanya tampak keadaan atau kondisi perekonomian yang semakin hari kian terjadi perubahan membaik dan juga mampu kondisi ini menjadikan daya beli pada kendaraan bermotor mengalami peningkatan, sehingga hal ini akan menjadikan potensi penerimaan pajak jenis kendaraan bermotor turut serta mengalami peningkatan. Namun walaupun terjadi kondisi yang demikian, maka potensi penerimaan pajak yang nilainya dinilai besar, maka wajib juga harus dilakukan proses untuk diimbangi dengan ada rasa patuh atau taat dari para masyarakat yang terdata sebagai wajib pajak.

Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali yang ada di kawasan wilayah Kabupaten Buleleng atau dikenal dengan Kantor Samsat Buleleng dinilai sebagai kantor yang memiliki tugas memberikan pelayanan kepada kalangan masyarakat yang terdata sebagai wajib pajak yang dalam hal melakukan kegiatan proses pembayaran pajak jenis kendaraan bermotor.

Berdasarkan tabel data objek pajak tiap tahun per awal tahun yaitu jumlah wajib pajak yang berhasil terdata di Kantor Samsat yang ada di kawasan wilayah Buleleng yang terdata dari tahun 2019 sampai terdata tahun 2022 dengan hasil yang tampak mengalami suatu peningkatan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat Buleleng setiap tahunnya akan membeli kendaraan baru untuk mengikuti trend.

Mengacu pada hasil dari kegiatan penelitian yang berhasil diselenggarakan oleh Suantara dkk (2014) bahwa ditemukan hasil dimana selera dan juga harga mampu dinilai sebagai aspek yang turut serta memberikan efek pengaruh yang arahnya signifikan pada pembelian kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng dari tahun 2012. Perilaku masyarakat Buleleng yang terbilang konsumtif dari tahun ke tahun dalam hal pembelian kendaraan motor ataupun mobil pribadi sehingga menyebabkan setiap wajib pajak bisa memiliki kendaraan atas nama sendiri lebih dari satu. Data objek pajak tiap tahun per awal tahun nampak pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Tabel Data Objek Pajak Tiap Tahun per Awal Tahun

NO	KECAMATAN	2019	2020	2021	2022
		Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
1	BANJAR	39.201	41.635	42.826	43.597
2	BULELENG	137.862	143.934	146.704	148.589
3	BUSUNGBIU	20.184	21.433	21.988	22.357
4	GEROKGAK	40.392	43.277	44.784	45.919
5	KUBUTAMBAHAN	32.415	34.873	36.189	37.136
6	SAWAN	41.365	44.120	45.708	46.718
7	SERIRIT	45.984	48.042	49.550	50.415
8	SUKASADA	43.984	46.987	48.666	49.781
9	TEJAKULA	26.369	28.380	29.383	29.919
TOTAL		426.958	452.681	465.798	474.431

(Sumber : Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng)

Target adalah besaran nominal/nilai objek pendapatan yang akan di tagihkan pada objek pendapatan yang dinyatakan dalam satuan rupiah. Pengertian target menurut KBBI ialah sebagai acuan atau sasaran yang sebelumnya telah dilakukan proses penentuan dengan maksud untuk diwujudkan. Sementara realisasi dalam hal ini dinilai sebagai besaran nominal atau nilai objek pendapatan yang berhasil di tagihkan dari objek pendapatan dalam satuan rupiah. Realiasi pendapatan biasanya berisi tentang target dan capaian pendapatan tiap bulan/ tahun. Target dan realisasi dalam penerimaan pajak jenis kendaraan dalam hal ini dinilai menjadi hal yang paling memiliki peran yang begitu esensial guna dipakai untuk mengetahui informasi- informasi yang adanya kaitan dengan informasi pendapatan, informasi transfer, informasi belanja, informasi defisit, informasi surplus, serta informasi pembiayaan yang ada dalam suatu entitas. Informasi yang berhasil didapatkan ini akan mampu dijadikan sebagai pedoman atau acuan guna membantu dalam melakukan proses evaluasi pada berbagai jenis penentuan keputusan. Berhasil disajikan data jumlah perbandingan yang mencakup target dan juga realisasi atas penerimaan PKB dan juga BBNKB yang terdata di UPTD Pelayanan pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di kawasan wilayah Kab.

Buleleng



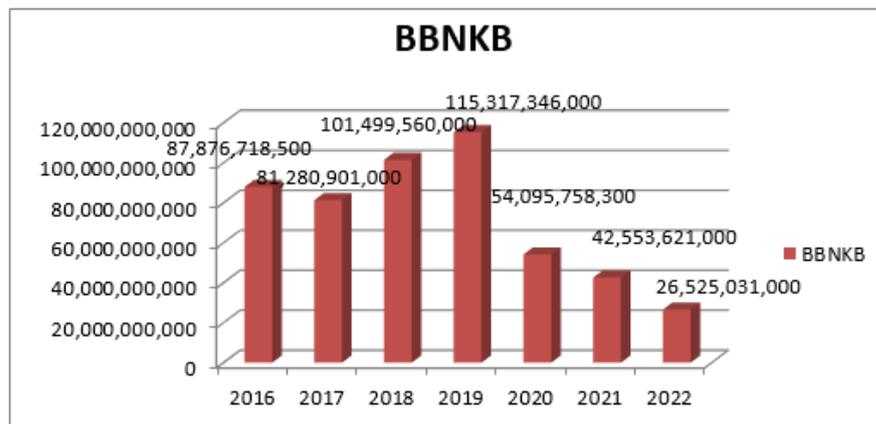
Gambar 1. 1

Grafik Perbandingan Target Dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor
(Sumber : Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah)

Diketahui bahwa target dan juga realisasi atas penerimaan PKB telah berhasil dalam hal ini disajikan tepat dalam Gambar 1.1 Berdasarkan gambar grafik di atas tersebut memperlihatkan bahwa adanya data yang dipakai acuan target dan juga jumlah angka yang mampu direalisasi atas PKB yang dalam hal ini terjadi dari tahun menuju ke tahun berada dalam kondisi yang mengalami fluktuasi. Pada tahun 2019 target PKB sejumlah 106.510.308.586 dan realisasinya tercapai 117.143.271.700 dengan presentasi 110% melebihi target yang diharapkan. Tahun 2020 dan 2021 realisasi pendapatan PKB sudah mencapai target dengan presentasi 116% dan 112%. Dari tahun 2019 sampai tahun 2021 penerimaan PKB mengalami peningkatan, namun tahun 2022 target dan realisasi PKB turun mencapai 51%.

Tanpa hanya mengacu pada target dan juga realisasi atas penerimaan PKB, namun dalam hal ini juga mengacu pada target dan juga realisasi BBNKB yang datanya berhasil memperlihatkan dari tahun menuju ke tahun juga mengalami kondisi fluktuasi. BBNKB dinilai sebagai salah satu jenis pajak yang terjadi atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor yang dimana proses ini muncul sebagai akibat adanya kegiatan melakukan perjanjian yang terjadi dua pihak atau juga adanya muncul perbuatan yang sepihak atau kondisi ini muncul sebab adanya proses melakukan kegiatan penjualan dan kegiatan pembelian, kegiatan melakukan proses tukar menukar, adanya kegiatan hibah, adanya pembagian warisan, atau adanya muncul pemasukan yang menuju ke dalam badan usaha. Diketahui bahwa penerimaan BBNKB yang datanya tampak dari tahun 2019 sampai dengan data yang ada dalam 2022 mengalami kondisi yang tampak turun dari banyaknya jumlah penerimaan dengan mencapai angka 115.317.346.000

dengan memperlihatkan tingkat presentasi dengan angka 112% yang kemudian mengalami kondisi perubahan dengan mencapai angka 26.252.031.000 dengan memperlihatkan tingkat presentasi dengan angka 42%. Data atas penerimaan BBNKB berhasil dalam hal ini disajikan pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2

Grafik Perbandingan Target Dan Realisasi Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Sumber : Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng)

Hal ini menunjukkan realisasi penerimaan PKB dan BNNKB di UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi daerah Provinsi Buleleng perlu dilakukan evaluasi kembali agar nantinya mencapai target yang diinginkan. Dengan jumlah objek pajak yang terus bertambah akan meningkatkan target yang diharapkan oleh Kantor Samsat Buleleng, namun realisasi yang terjadi tidak sesuai dengan harapan. Kondisi ini telah mampu memperlihatkan bahwa tingkat kepatuhan dari para pihak wajib pajak dalam melakukan proses kegiatan pembayaran kewajibannya masih berada dalam golongan rendah. Guna melakukan proses peningkatan pada tingkat kepatuhan dari para pihak wajib pajak, maka dalam hal ini pihak Pemerintah Provinsi Bali dengan cara melalui Bapenda mengadakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tahun 2022.

Mampu dipahami bahwa program yang bernama pemutihan yang dilakukan dalam perpajakan berhasil dimaknai sebagai adanya suatu kebijakan yang melakukan proses penghapusan denda-denda pajak yang muncul akibat adanya keterlambatan melakukan proses pembayaran pajaknya. Diketahui bahwa pemutihan tersebut diselenggarakan guna memberikan dorongan atau dukungan para wajib pajak agar memunculkan niatnya lebih besar dalam memenuhi kewajiban pajaknya sebab dalam program ini telah adanya proses melakukan penghapusan sanksi- sanksi. Pada saat adanya penyelenggaraan penghapusan denda-denda pajak atau sanksi- sanksi dalam administratif yang dilakukan setelah jatuh tempo, maka para wajib pajak diberikan keringan dengan tanpa perlu mengeluarkan biaya-biaya dalam jumlah yang nilainya besar. Program pemutihan ini telah resmi dilakukan proses pemberlakuan tepatnya pada tanggal 5 Januari 2022 yang program ini akan berlangsung sampai dengan 31 Agustus 2022 dengan berlandaskan pada Peraturan Gubernur No. 63 Tahun 2021 & No. 14 Tahun 2022 yang ada pada periode pertama untuk pemutihan yang dilakukan dalam pembebasan bunga dan juga denda-denda pada pembayaran PKB dan juga pada BBNKN II.

Diketahui bahwa tingkat kepatuhan yang ada pada para wajib pajak dianggap sebagai adanya sikap atau tindakan dari para pihak wajib pajak dalam guan memenuhi segala yang menyangkut kewajiban pajaknya yang dimana salah satunya melakukan proses kegiatan membayar pajak jenis kendaraan bermotor yang dalam hal ini diselaraskan dengan ketentuan yang terkandung dalam aturan yang ada dalam undang-undang dan juga aturan atau pedoman pelaksanaan kegiatan perpajakan yang telah diberlakukan (Wardani & Juliansya, 2018).

Dengan adanya program pemutihan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan semakin banyak masyarakat yang mampu memperlihatkan sikap sadar akan melakukan kewajiban pajaknya guna melakukan proses kegiatan pembayaran pajak jenis kendaraan bermotor.

Untuk mendukung program pemutihan tersebut, Kantor Samsat Buleleng mengadakan sosialisasi dan juga memfasilitasi para pihak wajib pajak. Upaya yang dilakukan secara langsung yakni kegiatan Samsat Kerti dan Samsat Keliling, kegiatan ini untuk menjangkau desa - desa yang memiliki jarak tempuh yang jauh untuk melakukan proses ke kantor pusat dan juga fasilitas *drive true* adalah Layanan Tanpa Turun (Lantatur) yang cepat, pasti, murah, dan mudah. Kegiatan tersebut juga dibarengi dengan penyebaran brosur dan penjelasan kepada masyarakat mengenai program pemutihan. Selain itu, Kantor Samsat Buleleng juga menyebarkan informasi melalui sosial media. Hal ini dilakukan dengan maksud agar informasi agar informasi mampu mencapai jangkauan yang lebih luas, sehingga masyarakat bisa segera melakukan pembayaran pajak kendaraannya. Walaupun kegiatan sosialisasi sudah dilakukan, namun masih banyak wajib pajak yang masih nunggak dalam membayar pajak jenis kendaraan bermotor. Masih ada atau ditemukan para pihak wajib pajak yang tanpa mampu tepat waktu dalam melaksanakan proses kegiatan pembayaran, sehingga ketika sudah waktunya jatuh tempo akan menimbulkan para pihak wajib pajak memiliki rasa malas untuk melakukannya karena memerlukan biaya yang besar.

Hidayat (2018) menyatakan bahwa ada dua faktor yang akan mampu dalam hal ini turut serta memberikan pengaruh pada tingkat kepatuhan dari para

pihak wajib pajak ialah berupa faktor yang dinilai secara internal dan faktor yang dinilai secara eksternal. Faktor yang dinilai secara internal dalam hal ini telah mencakup adanya faktor yang telah dimunculkan oleh para pihak wajib pajak itu sendiri yang dalam hal ini muncul tanpa dengan maksud disengaja (lupa) dan juga dengan maksud, sedangkan faktor eksternal dalam hal ini dinilai sebagai salah satu faktor yang munculnya oleh bukan wajib pajak namun aspek lain yang ada di luar. Tidak hanya itu, pemahaman wajib pajak mengenai literasi keuangan juga dapat menjadi faktor mendasar dalam peningkatan kepatuhan pajak.

Mengacu pada perolehan hasil melakukan kegiatan wawancara yang telah berhasil pihak peneliti lakukan dengan beberapa kalangan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Buleleng menyatakan bahwa wajib pajak sudah berhasil dalam hal ini mengetahui hal terkait batas waktu melakukan proses kegiatan pembayaran pajak jenis kendaraan bermotor ataupun banyaknya jumlah nominal pajak kendaraan yang wajib dalam hal ini dilakukan proses pembayaran, namun wajib pajak tersebut terkendala biaya, jarak kantor yang jauh dari tempat tinggal, dan proses yang dianggap terlalu lama. Dengan banyaknya para wajib pajak yang melakukan proses keterlambatan melakukan proses kegiatan pembayaran jenis pajak kendaraan, maka hal ini yang akan mampu untuk menyebabkan wajib pajak harus mengeluarkan biaya dengan jumlah yang besar. Ini terlihat bahwa wajib pajak sudah memiliki literasi mengenai keuangan dengan baik sehingga perlu ditingkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Ungkapan dari OJK (2014), maka berhasil dalam hal ini diungkapkan bahwa literasi keuangan dinilai sebagai adanya rangkaian tahapan melakukan

kegiatan dengan maksud guna melakukan proses peningkatan pada aspek pengetahuan, aspek keyakinan dan juga keterampilan pada kalangan masyarakat luas, sehingga dalam hal ini kalangan masyarakat luas mampu melakukan proses kegiatan pengelolaan keuangan dengan memakai cara-cara yang benar dan baik. Pada saat tampak adanya peningkatan dalam pemahaman yang menyangkut literasi keuangan, maka akan mampu dalam kondisi ini menimbulkan dampak pada semakin meningkatnya tingkat kepatuhan dari para pihak wajib pajak dalam melakukan proses membayar kewajiban pajaknya. Perolehan hasil dalam kegiatan penelitian dari Putra dan Risti (2022), maka memperlihatkan bahwa literasi keuangan tanpa mampu menghasilkan dampak pengaruh yang mengarah signifikan pada tingkat kepatuhan pajak. Namun, dalam hal ini telah ditemukan adanya hasil yang berlawanan yang diperoleh oleh Musfira (2021) bahwa literasi keuangan mampu menghasilkan dampak pengaruh yang mengarah positif dan juga signifikan pada tingkat kepatuhan dari para pihak wajib pajak. Aspek perbedaan dari perolehan hasil kegiatan penelitian tersebut telah berhasil diakibatkan oleh adanya aspek faktor yang turut serta memunculkan pengaruh. Literasi keuangan ini memiliki lingkup yang luas terhadap pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan kesadaran wajib pajak guna melakukan proses peningkatan pada tingkat kepatuhan para pihak wajib pajak dalam hal memenuhi kegiatannya melakukan kewajiban pajaknya.

Guna memberikan rasa kemudahan dalam melakukan proses kegiatan pembayaran pajak jenis kendaraan bermotor Pemerintah Provinsi Bali menyediakan fasilitas pembayaran pajak secara *online* yang disebut E-Samsat. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan dapat mengurangi tunggakan yang

dipunyai oleh tiap-tiap pihak wajib pajak karena dalam hal ini masyarakat mampu untuk melakukan pembayaran dengan mudah, cepat, efektif, dan efisien.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan masyarakat buleleng yang menggunakan fasilitas E-Samsat lebih sedikit dibandingkan masyarakat yang melakukan pembayaran secara *konvensional*. Masyarakat yang melakukan pembayaran secara *online* ini biasanya dilakukan oleh wajib pajak yang sudah memiliki tabungan di bank BPD Bali cabang Buleleng karena pembayaran hanya bisa dilakukan melalui bank BPD Bali. Selain itu, wajib pajak yang dominan melakukan pembayaran menggunakan E-Samsat yaitu masyarakat dengan usia produktif karena dianggap lebih praktis dan cepat. Walaupun pembayaran dilakukan secara *online*, namun dalam hal ini para wajib pajak diharuskan juga untuk wajib datang ke Kantor Samsat Buleleng guna melakukan proses kegiatan pencetakan *notice* dan cap pengesahan STNK, serta batas waktu dalam pengambilan STNK 30 hari dari tanggal pembayaran Pajak. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa sama saja dengan melakukan pembayaran secara *konvensional*. Perbedaannya terletak pada waktu pembayarannya saja.

E-Samsat adalah alternatif atau dipakai sebagai cara dalam memberikan layanan melakukan proses pembayaran PKB, melakukan proses untuk membayar kewajiban yang bernama SWDKLLJ/Asuransi Jasa Raharja, serta melakukan proses untuk mengesahkan STNK Tahunan yang diproses dengan cara melalui produk yang bernama *E-Channel/E-Banking* yakni produk layanan berbasis elektronik seperti Anjungan Tunai Mandiri/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*.

Berdasarkan data jumlah perbandingan transaksi pembayaran wajib pajak menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan transaksi pembayaran secara *konvensional* (secara langsung datang ke kantor) lebih tinggi dibandingkan wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui *online* (menggunakan aplikasi E-Samsat). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan E-Samsat masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh wajib pajak dalam kegiatan pembayaran pajak walaupun sosialisasi sudah dilakukan dengan cara baik yang secara langsung maupun yang secara tanpa langsung. Data jumlah perbandingan transaksi wajib pajak secara *konvensional* dan *online* nampak dalam Tabel 1.2

Tabel 1. 2
Data Jumlah Perbandingan Transaksi Wajib Pajak Secara *Konvensional* dan *Online*.

Tahun	Jenis Transaksi			
	<i>Konvensional</i>		<i>Online</i>	
	Jumlah	%	Jumlah	%
2020	192.115	79,882%	6.648	2,764%
2021	164.916	80,067%	6.170	2,996%

(Sumber : Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Buleleng)

Penggunaan E-Samsat dalam hal ini dinilai sangat wajib atau perlu untuk dilakukan pemanfaatan oleh para pihak wajib pajak guna agar adanya kemudahan yang diberikan pada saat melakukan proses atau tahapan melakukan pembayaran kewajiban pajaknya, karena dapat menghemat waktu dan tenaga serta prosesnya yang mudah untuk diikuti oleh wajib pajak. Dengan pemanfaatan secara optimal, maka hal ini akan mampu memberikan dorongan guna melakukan peningkatan pada sikap patuh dari para pihak wajib pajak dengan secara berkelanjutan dan mampu juga dalam hal ini mengurangi tunggakan pembayaran. Diketahui bahwa

penerapan E-Samsat menghasilkan hasil yang mengarah positif pada tingkat kepatuhan dari para pihak wajib pajak yang telah berhasil diungkapkan oleh hasil kegiatan penelitian dari Ramayanti (2020). Rayid (2022) juga memperlihatkan hasil bahwa E-Samsat menghasilkan hasil yang mengarah tampak positif dan juga tampak signifikan pada tingkat sikap patuh dari para pihak wajib pajak. Maka dalam hal ini dengan adanya pemakaian E-Samsat akan mampu memunculkan pengaruh pada tingkat kepatuhan dalam melakukan proses kegiatan pembayaran pajak, dimana pada keadaan semakin begitu banyak para pihak wajib pajak melakukan pemanfaatan penggunaan E-Samsat, maka secara otomatis tingkat sikap patuh pada pajak berada dalam kondisi yang mengalami peningkatan.

Begitu banyaknya faktor yang dalam hal ini turut serta memberikan dampak pada tingkat sikap patuh dari para pihak wajib pajak, namun dalam hal ini berhasil tampak faktor yang paling memberikan kontribusi besar ialah berupa tingkat literasi keuangan wajib pajak yang memiliki hubungan sebagai pondasi awal yang akan mampu dipakai dalam melakukan penentuan pada pemahaman yang membahas pajak (*Bornman & Ramutumbu, 2019; Hamid et al., 2019*). Kedua ialah berupa adanya pemanfaatan pemakaian aplikasi yang diberi nama E-Samsat yang turut serta memberikan bantuan dalam melakukan proses pembayaran pajak dengan mampu secara lebih cepat dan juga mampu memberikan kemudahan dalam melakukan proses transaksi terkait pajak (*Masunga et al., 2020; Mihuandayani & Utami, 2018*). Kedua aspek faktor ini, akan mampu dipakai dengan cara adanya dukungan dari fasilitas samsat Buleleng yang telah menjadi mitra layanan pajak dengan secara digital guna memberikan

kemudahan pada para wajib pajak dalam hal memenuhi apa yang menjadi kewajiban dalam hal membayar pajak (*Fanea-Ivanovid et al., 2019, Ksenda, 2021*).

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya dimana masih adanya faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran kendaraan bermotor, serta terdapat ketidakkonsistenan antara penelitian-penelitian terdahulu, maka judul yang berhasil dihasilkan oleh pihak peneliti ialah **“Pengaruh Literasi Keuangan Wajib Pajak dan Penggunaan E-Samsat terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Buleleng”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Mengacu pada bagian yang dijelaskan dalam latar belakang, maka pihak peneliti berhasil melakukan indentifikasi permasalahan ialah:

- 1.2.1 Literasi keuangan yang dipunyai oleh para pihak wajib pajak dalam melakukan proses kegiatan pembayaran pajak kendaraannya yang ada di daerah kawasan Buleleng dalam hal ini masuk data yang tergolong masih rendah.
- 1.2.2 Fasilitas E-Samsat yang dalam hal ini sudah diberikan kepada kalangan masyarakat yang terdata sebagai wajib pajak telah diduga masih belum mampu maksimal atau optimal dalam melakukan proses pengaplikasian dan juga dinilai belum mampu digunakan dalam memberikan bantuan mendukung dalam hal melakukan proses peningkatan pada tingkat rasa patuh atau taat dari kalangan masyarakat

yang terdata sebagai wajib pajak dalam melakukan kegiatan untuk membayar kewajiban jenis pajak kendaraan.

- 1.2.3 Sikap patuh yang dimiliki oleh para pihak wajib pajak yang ada di kawasan daerah Buleleng dalam hal melakukan pemenuhan kewajiban jenis pajak kendaraannya telah adanya dugaan masih rendah.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar kegiatan penelitian ini mampu dilakukan dengan secara terfokus, terarah, dan tanpa akan keluar dari inti permasalahan, maka adanya batasan-batasan masalah yang dipakai acuan, ialah:

- 1.3.1 Objek Penelitian yaitu literasi keuangan, penggunaan E-Samsat, dan kepatuhan membayar pajak jenis kendaraan bermotor.
- 1.3.2 Subjek Penelitian yang dalam kegiatan ini dipakai oleh Wajib Pajak yang berhasil masuk data di Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi daerah di Kab. Buleleng atau yang ada di Kantor Samsat Buleleng.
- 1.3.3 Penelitian yang dilakukan meliputi : literasi keuangan, penggunaan E-Samsat, dan kepatuhan.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada penjelasan dari belakang tersebut, maka dalam hal ini ditemukan aspek permasalahan yang kemudian dirumuskan dalam kegiatan ini, ialah:

- 1.4.1 Bagaimana pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh literasi keuangan wajib pajak pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng?
- 1.4.2 Bagaimana pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh penggunaan E-Samsat pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng?
- 1.4.3 Bagaimana pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh literasi keuangan wajib pajak dan penggunaan E-Samsat pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada bagian yang ada dalam rumusan masalah yang telah diungkapkan di bagian di atas, maka yang menjadi tujuan dari melakukan kegiatan ini ialah sebagai berikut:

- 1.5.1 Guna melakukan proses menganalisis pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh literasi keuangan wajib pajak pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng.
- 1.5.2 Guna melakukan proses menganalisis pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh penggunaan E-Samsat pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng.
- 1.5.3 Guna melakukan proses menganalisis pengaruh sebenarnya yang diberikan oleh literasi keuangan wajib pajak dan penggunaan E-Samsat pada kepatuhan membayar PKB yang ada di Kantor Samsat Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Dengan berhasil adanya kegiatan penelitian ini, maka dalam hal ini telah diharapkan oleh pihak peneliti guna agar mampu memberikan berbagai macam manfaat bagi semua pihak, ialah:

1.6.1 Manfaat Teoritis :

1. Mampu diguna sebagai bukti-bukti yang bersifat empiris dan juga objektif yang membahas tentang pengaruh yang dimunculkan oleh literasi keuangan wajib pajak dan juga penggunaan E-Samsat pada tingkat kepatuhan membayar pajak jenis kendaraan bermotor yang ada di kawasan daerah.
2. Mampu memberikan adanya sumbangan dalam bentuk pemikiran yang dapat dipakai untuk melakukan penambahan pada wawasan yang ada kaitannya dengan pajak jenis kendaraan bermotor.
3. Mampu memunculkan adanya keanekaragaman pengetahuan yang tampak di dalam bidang manajemen keuangan khususnya mengenai pengelolaan perpajakan agar mampu dalam hal ini dinilai sebagai bahan acuan atau pedoman dalam melakukan proses kegiatan penelitian yang akan digelar selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis :

1. Bagi Peneliti

Perolehan dari melakukan kegiatan penelitian ini dalam hal ini telah begitu sangat diharapkan mampu adanya pemberian manfaat

guna agar mampu menambah wawasan dan meningkatkan kompetensi ilmu mengenai literasi keuangan dan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Pembaca

Mampu dipakai guna memperoleh informasi tentang literasi keuangan dan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan sehingga memperkaya pengetahuan pembaca, serta bagi para pihak peneliti selanjutnya yang mampu untuk dijadikan sebagai bahan-bahan referensi.

3. Bagi Kantor Samsat Buleleng

Perolehan dari melakukan kegiatan penelitian ini diharapkan mampu dipakai acuan melakukan proses kegiatan peningkatan pada pelayanan dari penggunaan E-Samsat yang diarahnya kepada kalangan masyarakat luas, agar masyarakat mampu dalam hal ini menikmati kenyamanan dan juga agar mampu mendapatkan kemudahan dalam melakukan pemenuhan kewajiban dalam perpajakannya.

4. Bagi Peneliti

Perolehan dari melakukan kegiatan penelitian ini dalam hal ini telah begitu sangat diharapkan mampu dinilai sebagai bahan-bahan melakukan pertimbangan dalam melakukan proses perbaikan pada sistem yang ada dalam perpajakan yang mampu memperlihatkan tingkat efektif dan juga tingkat guna melakukan

proses peningkatan sikap patuh dalam melakukan proses pembayaran pajak jenis kendaraan.

