

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak kendaraan bermotor sebagai jenis pajak yang dipungut oleh daerah ialah sumber pendapatan asli daerah yang begitu krusial guna memberi pembiayaan terhadap pengadaan pemerintah daerah (Wiguna *et al.*, 2024). Sehubungan dengan hal tersebut, ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor menyangkut peran yang esensial pula dalam proses mengamankan penerimaan dari sektor pajak daerah. Dalam rangka mengoptimalkan tingkat ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor, pemerintah melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) mengimplementasikan *e-Government* berupa inovasi sistem e-SAMSAT (Yustina & Baridwan, 2023). Pengimplementasian e-SAMSAT yang ditujukan untuk para wajib pajak tentu tidak dapat dipisahkan dari minat wajib pajak itu sendiri dalam hal mengaplikasikan sistem e-SAMSAT. Minat dalam konteks ini berarti keinginan untuk melakukan perilaku, dimana intensitas minat yang semakin besar dalam mengaplikasikan e-SAMSAT akan berimplikasi pada tingkat ketaatan wajib pajak yang relatif tinggi untuk melunasi pajak kendaraan bermotornya (Putri *et al.*, 2018).

E-SAMSAT sebagai bentuk digitalisasi sistem perpajakan yang menautkan pemanfaatan sistem teknologi informasi merupakan sistem pelunasan pajak kendaraan bermotor yang transaksi pembayarannya bisa dilakukan melalui *teller* Bank, ATM Bank, maupun *M-Banking* (Kurniadi & Dewi, 2021). Hal tersebut mengindikasikan bahwa sepanjang tersedia koneksi internet, maka sistem

pembayaran e-SAMSAT bisa dimanfaatkan tanpa disertai batasan lokasi dan waktu. Sekalipun e-SAMSAT dipandang mempunyai implikasi positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi pada kenyataannya perihal demikian belum sepenuhnya memenuhi harapan aparat pemerintah (Rahayu *et al.*, 2023). Seperti halnya realita yang terjadi di Kabupaten Buleleng sebagai bagian dari pemerintah Provinsi Bali mengindikasikan bahwa harapan pemerintah akan penerapan e-SAMSAT tidak berjalan sebagaimana mestinya karena tidak sedikit wajib pajak yang enggan menunaikan kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Hal demikian didukung dengan data yang tersaji pada tabel 1.1.

Tabel 1.1  
Target, Realisasi, dan Jumlah Tunggakan PKB di Kabupaten Buleleng Tahun 2019-2023

Tahun	Target PKB (Rp)	Realisasi PKB (Rp)	Tunggakan (Rp)
2019	106.510.308.596	117.143.271.700	3.975.156.600
2020	92.778.738.076	107.887.249.625	1.949.965.700
2021	97.500.000.000	109.319.869.400	2.795.856.000
2022	114.076.262.892	125.710.882.350	1.584.869.750
2023	113.093.723.850	132.627.019.900	4.165.738.300

Sumber: Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Buleleng (2024)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa perolehan pajak kendaraan bermotor sudah melebihi target yang direncanakan, akan tetapi tunggakan atas pajak tersebut layak persoalan yang tidak terhindarkan. Peningkatan kalkulasi pajak kendaraan bermotor yang tertunggak di tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang paling signifikan dari tahun sebelumnya yakni mencapai 162,8%. Dengan demikian, jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang masih dinilai tinggi tidak senantiasa bisa ditekan meskipun telah disediakan kemudahan pelunasan pajak kendaraan bermotor melalui e-SAMSAT. Keadaan tersebut tidak terlepas dari

minat masyarakat Buleleng yang masih sangat rendah terhadap penggunaan e-SAMSAT seperti yang dituturkan oleh Bapak I Komang Agoes Udayana Putra selaku Kasi Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Buleleng. Jumlah pengguna e-SAMSAT di tahun 2024 pun hanya mencapai 10.505 wajib pajak berdasarkan data dari Kantor UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Buleleng. Mengacu pada fenomena tersebut, kajian mengenai sejumlah faktor yang memberi pengaruh pada minat wajib pajak dalam hal penggunaan e-SAMSAT perlu diteliti.

Pada konteks ini, penerimaan dari wajib pajak termasuk aspek penting yang mampu berimplikasi terhadap keberhasilan implementasi suatu sistem pembayaran pajak berbasis teknologi (Utami & Kurniawan, 2020). Penerimaan sistem e-SAMSAT dari wajib pajak akan mendorong minatnya untuk mengaplikasikan sistem tersebut saat melunasi pajak kendaraan bermotor. Penerimaan suatu sistem teknologi pun bisa ditinjau melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Pada awalnya TAM dicetuskan oleh Fred Davis di tahun 1989 yang kemudian disempurnakan menjadi TAM 2 di tahun 2000. Model tersebut mengkaji tentang sejumlah aspek yang akan mempengaruhi atau mendorong individu menggunakan sistem teknologi informasi.

Persepsi kebermanfaatan termasuk dalam salah satu konstruk TAM 2 yang dapat berimplikasi terhadap penggunaan suatu sistem. Venkatesh & Davis (2000) dalam penelitiannya menjelaskan persepsi kebermanfaatan berarti tingkat keyakinan dari individu terhadap penggunaan sistem tertentu yang akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sehubungan dengan hal tersebut, penerapan digitalisasi melalui e-SAMSAT bergantung pada sejauh mana wajib pajak yakin

bahwa mengaplikasikan e-SAMSAT mampu menambah intensitas kinerja beserta produktivitasnya. Adapun kajian oleh Benggu & Damayanti (2024) memperoleh hasil bahwasanya persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh dengan arah positif dan signifikan pada minat perilaku penggunaan e-SAMSAT. Berlainan halnya dengan kajian Febriani & Habibah (2024) yang memperoleh hasil bahwa persepsi kebermanfaatan e-SAMSAT tidak memberi pengaruh pada minat penggunaan e-SAMSAT.

Adapun konstruk lain dari TAM 2 yang menjadi faktor penyebab penggunaan suatu sistem adalah persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan bermakna tingkat kepercayaan dari individu bahwa mengoperasikan sistem tertentu bebas atau terlepas dari usaha (Venkatesh & Davis, 2000). Bebas dalam konteks ini berarti tidak mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Konseptual itu diperkuat oleh kajian Laksmi & Lasmi (2022) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh dengan arah positif dan signifikan pada minat penggunaan e-SAMSAT. Hasil kajian lain menunjukkan inkonsistensi seperti kajian dari Riyani & Yanto (2023) yang menyangkut temuan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memberikan implikasi pada pengaplikasian sistem teknologi informasi sejenis yakni *e-Billing*.

Selain kedua persepsi tersebut, pengaruh sosial sebagai konstruk baru pada TAM 2 turut menjadi sebuah aspek yang mampu membawa pengaruh terhadap penggunaan suatu sistem. Pengaruh sosial merupakan pengaruh dari individu lain yang mendorong individu tertentu untuk menerapkan sistem baru. Sejalan dengan kajian Aisyah *et al.* (2024), pengaruh sosial dinyatakan berpengaruh pada minat untuk menggunakan aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bernama

“New Sakpole”. Sementara itu, kajian Yustina & Baridwan (2023) memberi hasil yang bertolak belakang, yaitu tidak adanya pengaruh antara pengaruh sosial dan minat menggunakan e-SAMSAT.

Berdasarkan uraian di atas, kajian lebih lanjut perlu dilakukan mengenai sejumlah aspek yang mengimplikasi minat wajib pajak dalam hal pengoperasian e-SAMSAT. Adapun kebaruan kajian ini ialah penambahan variabel pengaruh sosial dari TAM 2 pada lokasi penelitian yang bertempat di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng. Untuk itu, peneliti menempuh kajian yang mengangkat judul **“Pengujian *Technology Acceptance Model* terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-SAMSAT”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang sebelumnya, maka poin-poin yang menjadi identifikasi masalah ialah sebagai berikut.

1. Masih adanya wajib pajak yang memiliki tunggakan atas pembayaran pajak kendaraan bermotornya meskipun aparat pajak sudah mengupayakan sistem pembayaran pajak secara elektronik yang dapat mempermudah wajib pajak.
2. Secara teoritis, kehadiran sistem e-SAMSAT mempermudah wajib pajak melalui pembayaran yang dapat dilakukan secara daring, namun pada kenyataannya minat masyarakat Buleleng masih sangat rendah terhadap penggunaan e-SAMSAT sehingga pelaksanaannya menjadi belum optimal.
3. Adanya inkonsistensi hasil kajian terdahulu sehingga sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan e-SAMSAT perlu dikaji kembali, seperti halnya persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pemberlakuan atas batasan permasalahan dalam kajian ini dilakukan guna memperjelas cakupan kajian supaya tidak menyalahi pokok permasalahan yang dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini terfokus membahas minat penggunaan e-SAMSAT dengan mengadaptasi variabel dari TAM 2 yakni persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, beserta pengaruh sosial di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Bertolak dari latar belakang yang sudah dipaparkan, maka perumusan masalah dalam kajian ini meyangkut poin-poin berikut.

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan perumusan masalah tersebut, maka kajian ini meliputi sejumlah tujuan berikut.

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam hal penerapan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam hal penerapan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam hal penerapan e-SAMSAT pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng.

## **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil kajian ini dikehendaki mampu membawa manfaat untuk berbagai pihak, baik dari sisi teoritis maupun praktis.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Kajian ini dikehendaki mampu berkontribusi dalam pengembangan teori *TAM* di bidang perpajakan, khususnya dalam ruang lingkup pajak daerah. Selain itu, kajian ini juga dikehendaki mampu berkontribusi dalam memberi pemahaman yang lebih baik terkait variabel-variabel yang pada dasarnya memberi implikasi terhadap minat penggunaan layanan pembayaran pajak dengan sistem teknologi informasi.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **(1) Bagi Peneliti**

Kajian ini memberi manfaat dalam bentuk pengimplementasian disiplin ilmu yang didapat selama masa perkuliahan sekaligus memberi tambahan wawasan

maupun pengetahuan peneliti tentang penerapan *e-Government* di bidang perpajakan. Hal tersebut dapat menyebabkan peneliti memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai perpajakan, khususnya pajak kendaraan bermotor.

(2) Bagi Wajib Pajak

Kajian ini bisa dijadikan sebagai dasar untuk meningkatkan minat wajib pajak kendaraan bermotor dalam hal penggunaan sistem e-SAMSAT guna memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Perihal itu tentunya akan berimplikasi pula peningkatan ketaatan wajib pajak kendaraan bermotor.

(3) Bagi Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Buleleng

Kajian ini bisa menjadi sumbangsih pemikiran sekaligus menjadi sumber pertimbangan untuk penentuan keputusan yang berorientasi pada penerapan e-SAMSAT sehingga dapat berjalan secara optimal.

(4) Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini bermanfaat sebagai penambah daftar kepustakaan Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus tambahan dokumentasi maupun referensi, khususnya dalam ruang lingkup jurusan ekonomi dan akuntansi.