

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Pembangunan nasional adalah suatu proses berkelanjutan yang memiliki tujuan yang konsisten untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Herawati et al., 2022). Pembangunan nasional membutuhkan dana yang besar untuk berbagai sektor seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pertahanan yang dibiayai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sumber penerimaan negara di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu dari pajak dan non pajak (Astawa et al., 2020). Sebagian besar pembiayaan aktivitas negara berasal dari penerimaan pajak (Yasa, Artini, et al., 2021). Pajak ialah kewajiban yang harus dipenuhi oleh warga negara maupun badan usaha kepada negara, yang dikumpulkan oleh pemerintah sesuai dengan undang-undang tanpa adanya imbalan langsung bagi wajib pajak. Melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan wujud tanggung jawab wajib pajak kepada negara (Yasa & Prayudi, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), pajak alat berat (PAB), penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor (PBBKB), pengambilan dan/atau pemanfaatan air permukaan (PAP), pajak rokok, dan Opsen pajak mineral bukan logam dan batuan (MBLB).

Di Provinsi Bali, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang memberikan pendapatan yang cukup besar bagi daerah (Darmakanti & Febriyanti, 2021). Berdasarkan Laporan Keuangan BAPENDA Provinsi Bali

Tahun 2023, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Realisasi PKB pada tahun 2023 mencapai Rp1.740.695.696.000,00. Dari total pendapatan pajak daerah sebesar Rp4.050.981.032.613,00, PKB menyumbang sekitar 43%, menjadikannya sebagai salah satu sumber utama penerimaan daerah. Selain itu, jika dibandingkan dengan total PAD Provinsi Bali tahun 2023 yang mencapai Rp4.102.231.944.959,00, kontribusi PKB mencapai sekitar 42,4%. Data ini menunjukkan bahwa PKB memiliki peran penting dalam pembiayaan daerah dan menjadi salah satu komponen penting dalam struktur pendapatan pemerintah Provinsi Bali. Maka dari itu, penting untuk memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor agar pendapatan asli daerah tidak mengalami penurunan. Untuk mencapai hal ini maka diperlukan penagihan atau pemungutan pajak terhadap kendaraan bermotor sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa masih sering terjadi tunggakan pajak yang disebabkan oleh kurang patuhnya wajib pajak dalam melakukan pembayaran seperti yang tertera pada data berikut:

**Tabel 1. 1 Data Tunggakan Pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten/Kota Tahun 2023**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Terdaftar	Unit Yang Menunggak	Persentase Penunggak
1	Denpasar	1,129,727	110,204	9.75%
2	Badung	775,567	74,851	9.65%
3	Klungkung	120,109	10,969	9.13%
4	Gianyar	386,303	36,056	9.33%
5	Tabanan	333,182	29,507	8.86%

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kendaraan Terdaftar	Unit Yang Menunggak	Persentase Penunggak
6	Bangli	101,399	9,888	9.75%
7	Karangasem	201,405	18,050	8.96%
8	Jembrana	168,369	14,879	8.84%
9	Buleleng	375,807	37,292	9.92%

(Sumber: BAPENDA Prov Bali, 2024)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa Kabupaten Buleleng memiliki persentase kendaraan yang menunggak pajak tertinggi di antara kabupaten/kota lainnya di Bali, yaitu sebesar 9,92% dari total 375.807 kendaraan terdaftar. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan di Kabupaten Buleleng relatif lebih rendah dibandingkan daerah lain, yang dapat berdampak negatif terhadap penerimaan daerah.

Berbagai jenis faktor dapat memengaruhi perilaku individu, termasuk terkait kepatuhannya terhadap kewajiban perpajakan. Perilaku merupakan tindakan atau tingkah laku seseorang yang dapat dijelaskan melalui teori atribusi. Lebih lanjut, Fritz Heider (1958) melalui Teori Atribusi-nya, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal (external forces) dan faktor internal (internal forces). Faktor eksternal ialah faktor yang berasal dari luar individu, sedangkan faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu. Teori atribusi dapat didefinisikan sebagai salah satu cara untuk mencari tahu faktor pendorong individu dalam berperilaku (Saputra et al., 2022).

Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal tersebut. Sebagai contoh, untuk mengatasi wajib pajak yang menunggak, pemerintah telah berusaha menerapkan berbagai inovasi

salah satunya adalah meluncurkan aplikasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL). Aplikasi SIGNAL adalah suatu aplikasi yang dirancang untuk memberi kemudahan pada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui cara yang aman dan lebih sederhana (Prasetyo & Fadholi, 2024). Aplikasi SIGNAL sebagai faktor eksternal yang dapat memberikan kemudahan. Kemudahan yang diberikan dalam melakukan pembayaran pajak dalam aplikasi ini mengurangi hambatan yang mungkin dihadapi wajib pajak, seperti waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengunjungi kantor samsat.

Implementasi aplikasi SIGNAL di Kabupaten Buleleng menghadapi tantangan terkait jaringan internet. Topografi buleleng yang terdiri dari banyak wilayah pegunungan dan lembah mengakibatkan sejumlah wilayah mengalami *blank spot* atau area tanpa sinyal. Data menunjukkan bahwa terdapat 38 titik di Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori area tanpa sinyal, mencakup desa-desa seperti Banyupoh, Patas, Sumberkima, dan Tukadsumaga di Kecamatan Gerokgak; Desa Bestala dan Mayong di Kecamatan Seririt; Desa Nagasepaha di Kecamatan Buleleng; Desa Pedawa di Kecamatan Banjar; serta Desa Suwug dan Sudaji di Kecamatan Sawan (Radar Bali, 2024). Kondisi ini menjadi kendala bagi masyarakat di wilayah tersebut untuk mengakses layanan digital seperti aplikasi SIGNAL.

Beberapa penelitian telah menyoroiti dampak positif penerapan aplikasi SIGNAL terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo & Fadholi (2024) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, Devaranti & Murodi (2023) yang melakukan

penelitian di Kantor SAMSAT Balaraja, Kabupaten Tangerang menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi SIGNAL efektif membantu masyarakat. Kemudian dalam penelitian Laksmi & Liyanto (2024) menyatakan bahwa kemudahan, manfaat, dan keamanan aplikasi SIGNAL berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Amalia & Anwar (2023) menemukan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain aplikasi SIGNAL, inovasi lainnya yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatasi wajib ajak yang menunggak adalah program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pemutihan pajak merupakan salah satu program pemerintah untuk menertibkan wajib pajak yang terlambat membayar pajak untuk segera melakukan pembayaran pajak (Fitrianti et al., 2023). Pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah faktor eksternal, karena berasal dari kebijakan pemerintah yang memengaruhi keputusan wajib pajak terhadap kepatuhan. Keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor menimbulkan denda bagi wajib pajak, denda inilah yang biasanya akan dihapuskan oleh pemerintah untuk mengoptimalkan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Darmakanti & Febriyanti, 2021). Dengan adanya program pemutihan pajak, diharapkan yang menunggak dapat termotivasi untuk melakukan untuk melunasi kewajiban mereka tanpa memikirkan sanksi yang seharusnya dikenakan.

Pada tahun 2024, Pemerintah Provinsi Bali, termasuk Kabupaten Buleleng mengadakan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang berlangsung dalam dua periode yaitu 14 Agustus – 30 September dan 1 November – 20 Desember. Hal

ini dikarenakan tercatat 214.574 unit kendaraan belum membayar pajak, dengan potensi pendapatan pajak sekitar Rp103 miliar (Tribune Bali, 2024). Kepala Bapenda Provinsi Bali, Made Santha mengungkapkan pada periode pertama pemutihan pajak, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak di atas 50%. Maka dari itu pihaknya mengeluarkan kembali kebijakan ini (Sari, 2024). Kondisi ini menunjukkan masih belum efektifnya program pemutihan pajak di Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak kendaraan mereka.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitrianti et al. (2023) pemutihan pajak kendaraan bermotor memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arfiyanti & Akbar (2024) yang menyatakan program pemutihan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prananta et al. (2021) menyatakan bahwa pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kemudian Saputra et al. (2022) juga menyatakan bahwa pemutihan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman individu atau entitas mengenai peraturan, prosedur, dan kewajiban perpajakan yang berlaku (Karlina & Ethika, 2021). Pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal karena berkaitan dengan kemampuan berpikir dan pengetahuan individu. Pengetahuan yang lebih besar terhadap pedoman pembayaran pajak dan sanksi akibat keterlambatan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak serta mendorong kepatuhan terhadap

peraturan yang berlaku (Nikmah & Umaimah, 2024). Semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak, semakin besar kemungkinan seseorang untuk patuh dalam membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku (Cahyaningwandini, 2024).

Namun, berdasarkan survei yang dilakukan penulis dari 30 orang wajib pajak yang tercatat sebagai penunggak pajak di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden, yaitu sebanyak 23 orang (76,6%), diketahui memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang tergolong tinggi, mencakup pemahaman waktu dan prosedur pembayaran, hingga sanksi atas ketidakpatuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara teori dan yang sesungguhnya terjadi di lapangan di lapangan.

**Tabel 1. 2 Hasil Survei Pengetahuan Perpajakan Terhadap Penunggak Pajak**

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Wajib Pajak dengan Pengetahuan Tinggi	23	76,6%
Wajib Pajak dengan Pengetahuan Rendah	7	23,4%
Wajib Pajak Tidak Patuh (penunggak)	30	100%

(Sumber: Data diolah Penulis, 2025)

Beberapa penelitian telah menunjukkan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh Karlina & Ethika (2021) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Lalu dalam penelitiannya, Amri & Syahfitri (2020) juga mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan

wajib pajak. Hal ini juga yang dikemukakan dalam penelitian Malau et al. (2021) bahwa pengetahuan akan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Namun sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Nikmah & Umaimah (2024) menerangkan bahwa, pengetahuan perpajakan tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrayanthi et al. (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Karlina & Ethika (2021) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Lalu dalam penelitiannya, Amri & Syahfitri (2020) juga mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga yang dikemukakan dalam penelitian Malau et al. (2021) bahwa pengetahuan akan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nikmah & Umaimah (2024) bahwa pengetahuan perpajakan tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrayanthi et al. (2023) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk mempersempit fokus penelitian, berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali pada table 1.3 , di antara seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Buleleng, Kecamatan Buleleng merupakan wilayah dengan jumlah pengguna aplikasi SIGNAL terbanyak. Total terdapat 378 kendaraan di Kabupaten Buleleng yang tercatat menggunakan aplikasi SIGNAL. Kecamatan Buleleng menempati urutan tertinggi dengan 133 kendaraan. Di sisi

lain, Busungbiu merupakan kecamatan dengan jumlah pengguna terendah, yaitu hanya 11 kendaraan. Kecamatan-kecamatan lainnya memiliki jumlah pengguna yang relatif seimbang, berkisar antara 26 hingga 43 kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kecamatan Buleleng memiliki tingkat penggunaan layanan perpajakan digital yang lebih tinggi dibandingkan wilayah lain di sekitarnya. Oleh karena itu, penelitian ini secara spesifik akan difokuskan di Kecamatan Buleleng.

**Tabel 1. 3 Data Jumlah Kendaraan Yang Menggunakan Aplikasi SIGNAL Per-Kecamatan di Kabupaten Buleleng**

No	Kecamatan	Jumlah
1	Banjar	43
2	Buleleng	133
3	Busungbiu	11
4	Gerokgak	34
5	Kubutambahan	29
6	Sawan	32
7	Seririt	37
8	Sukasada	33
9	Tejakula	26
Total		378

(Sumber: BAPENDA Prov Bali, 2025)

Berdasarkan pemaparan tersebut membuat peneliti tertarik untuk menguji pengaruh antara variabel penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), program pemutihan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel seperti Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dan program pemutihan pajak jarang digunakan dalam penelitian serupa di Bali. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Program Pemutihan**

## **Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Buleleng”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng masih tergolong rendah, dengan persentase kendaraan menunggak tertinggi di Bali yaitu 9.92% pada tahun 2023.
2. Terdapat beberapa wilayah di Kabupaten Buleleng yang termasuk ke dalam area tanpa sinyal, sehingga ini menjadi kendala masyarakat dalam mengakses layanan digital termasuk aplikasi SIGNAL.
3. Tingginya penunggak pajak kendaraan bermotor pada tahun 2024 mendorong pemerintah mengadakan pemutihan dua periode. Periode pertama mencapai tingkat kepatuhan di atas 50%, karena alasan inilah dikeluarkan kembali kebijakan periode kedua. Kondisi ini menunjukkan masih belum efektifnya program pemutihan pajak di Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak kendaraan mereka.
4. Menurut teori, semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan, namun nyatanya walaupun mereka memiliki pengetahuan terkait perpajakan, mereka masih enggan untuk membayar pajak.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng serta faktor – faktor yang memengaruhinya, yaitu penerapan aplikasi

Samsat Digital Nasional (SIGNAL), program pemutihan pajak, dan pengetahuan perpajakan. Sehingga penelitian ini khusus menggali lebih dalam mengenai pengaruh penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), program pemutihan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

#### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan program aplikasi SIGNAL berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah program pemutihan pajak berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi SIGNAL terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh program pemutihan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

## **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

### **1.1.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang perpajakan, terutama faktor – faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini akan berperan pada pengembangan teori tentang hubungan antara penerapan aplikasi SIGNAL, pemutihan pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang perpajakan.

### **1.1.2 Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah, khususnya Samsat Kabupaten Buleleng dalam memahami faktor – faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ini bisa digunakan sebagai dasar untuk merancang program atau kebijakan yang lebih efektif untuk mengurangi penunggak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### **b. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pemahaman bagi mahasiswa, terutama mahasiswa yang tertarik di bidang perpajakan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut terkait upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor serta manfaat program perpajakan yang diterapkan pemerintah.

