

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pandangan Islam, pajak merupakan suatu bentuk muamalah dalam bidang ekonomi. Pajak tidak hanya ada di zaman sekarang namun perpajakan juga sudah dikaji menjadi ilmu pengetahuan Islam yang dipimpin oleh Nabi Muhammad SAW. *Adh-dharibah* atau *al-maks* merupakan istilah pajak dalam Islam yang berarti sebuah pungutan yang ditarik dari rakyat oleh pemerintah atau pejabat berwenang yang bersifat mengikat tanpa adanya imbalan tertentu atau imbalan secara langsung. Pajak (*Dharibah*) sendiri dalam Islam adalah salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan sebagai sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan masyarakat yang juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat.¹ Pajak dalam Islam juga dikenal sebagai tambahan (*Tathawwu*) bagi kaum muslim setelah adanya zakat yang dipungut secara wajib oleh agama. Islam sebagai *ad-din* (agama) tentunya memiliki seperangkat aturan yang mengatur hubungan manusia dengan pencipta (*al-khaliq*) dan hubungan manusia dengan sesama manusia (*mu'amalah*) pada aspek kehidupan sehari-hari baik aspek ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain.

Seluruh program pembangunan nasional dapat tercapai secara maksimal apabila penerimaan dari sektor perpajakan juga mengalami peningkatan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak adalah dengan meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak memiliki arti dimana wajib pajak diwajibkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan undang-undang yang berlaku.² Kepatuhan wajib pajak Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak, dan kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan. Kepatuhan pajak kendaraan disini memiliki keterkaitan dengan jumlah pajak yang akan diperoleh negara. Oleh karena itu, dengan

¹ Gazali, "Pajak Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif," *Jurnal Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram* 2, no. 1 (2015): 95.

² Ayu Regita Cahyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Makassar Barat" *Angewandte Chemie International Edition* 6, no. 11 (1967): 951-52.

meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh terhadap kewajiban pajak kendaraannya seharusnya akan memberikan dampak pada pendapatan negara dari sektor pajak yang semakin meningkat pula.³

Di Indonesia sendiri kepatuhan wajib pajak menjadi masalah klasik yang masih menjadi perhatian pemerintah karena tingkat kepatuhan wajib pajak harus memberikan kontribusi yang signifikan untuk mencapai penerimaan yang optimal dari departemen pajak.⁴ Kepatuhan pajak ini berdampak pada sektor penerimaan Negara yang semakin besar dengan sehingga Negara dapat menjalankan perannya dengan maksimal.⁵ Namun pada kenyataannya dengan meningkatnya jumlah wajib pajak ternyata masih terdapat banyak wajib pajak yang melalaikan kewajibannya sehingga hal tersebut merugikan negara.⁶ Pendapat ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak juga harus didukung dengan penguatan kepatuhan wajib pajak.⁷ Meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Indonesia sudah semestinya dibarengi dengan meningkatnya jumlah penerimaan negara namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak di Indonesia termasuk di Kabupaten Kudus yang masih belum sadar dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.1 dibawah ini:

³ Nurus Sarifah, Sukidin Sukidin, and Wiwin Hartanto, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)" *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 14, no. 2 (2020): 352–56.

⁴ Linda Nur Yuniarti et al., "Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance In" *Journal of Accounting and Strategic Finance* 2, no. 1 (2019): 1–13.

⁵ Ilhamsyah, R., dkk. "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" *Journal of Chemical Information and Modeling* (2016).

⁶ Rina Febrianti Miftahur Rohmah et al., "Pengaruh Pembebasan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (R2) (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Lamongan)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)* 5, no. 1 (2022): 109–123.

⁷ Siska Safitri Makmur, "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar" *Pesquisa Veterinaria Brasileira* 26, No. 2 (2021): 173–180, <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/Artigo552.Pdf>.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	WPKB Patuh	WPKB Tidak Patuh
2020	514.312	362.320	151.992
2021	557.838	362.169	195.669
2022	622.961	373.923	249.038

Sumber: Data hasil wawancara pra penelitian, 2022

Tabel 1.1 diatas merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada salah satu pegawai Samsat Kabupaten Kudus dimana dari tabel tersebut dapat memberikan gambaran bahwa meningkatnya wajib pajak kendaraan di Kabupaten Kudus tidak menjamin meningkatkan wajib pajak yang sadar dalam membayar pajak. Realitanya seiring bertambahnya wajib pajak kendaraan bermotor tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kenaikan jumlah denda yang belum dibayarkan sehingga pendapatan yang ditargetkan tidak dapat direalisasikan.⁸ Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 yang menggambarkan masih adanya denda yang belum dibayarkan oleh wajib pajak di Kabupaten Kudus.

Tabel 1.2
Target, Realisasi dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus

Tahun	Target	Realisasi	Denda
2020	152.900.000.000	147.275.887.625	1.401.997.400
2021	168.105.000.000	153.726.547.000	2.788.538.050
2022	171.586.659.000	172.710.240.000	4.567.359.800

Sumber: Data hasil wawancara pra penelitian, 2022

Berdasarkan hasil wawancara juga yang tertulis dalam tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dari tahun 2020 sampai 2022 Kantor Samsat Kabupaten Kudus mengalami peningkatan jumlah target penerimaan dimana kondisi tersebut juga diiringi dengan meningkatnya jumlah denda yang belum dibayarkan oleh wajib pajak. Meingkatnya jumlah denda setiap tahunnya harus diminimalisir salah satunya dengan ditingkatkannya pelayanan terhadap wajib pajak sehingga mampu

⁸ Yunianti et al., "Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance In."

mendorong lebih patuh memenuhi kewajiban pajaknya.⁹ Berdasarkan fakta dilapangan masih banyak kewajiban perpajakan yang melanggar kewajiban terhadap perpajakan yaitu dengan cara tidak membayar pajak kendaraan yang sudah semestinya menjadi kewajiban wajib pajak setiap tahunnya.¹⁰ Dapat diketahui juga bahwa banyak pengaruh yang menjadi alasan para wajib pajak lalai dalam kewajibannya.¹¹

Berdasarkan kondisi dilapangan dimana masih banyak wajib pajak yang tidak patuh disebabkan oleh salah satu faktor yaitu mereka menilai bahwa kualitas yang diberikan oleh Samsat Kudus kurang maksimal sehingga mereka harus antri panjang untuk membayar pajak. Dari permasalahan tersebut maka saat ini Kantor Samsat Kudus berupaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan sehingga tidak adanya wajib pajak yang lalai dengan kewajibannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kudus diantaranya adalah mengadakan program samsat keliling dan modernisasi sistem administrasi. Adanya program samsat keliling ini nantinya kualitas pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan dengan adanya kemudahan akses dalam membayar PKB. Kemudahan, kecepatan dan ketepatan pembayaran pajak melalui mobile Samsat memberikan nilai positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak warga negara.¹²

Kedua inovasi tersebut merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Hal ini sesuai dengan survei yang dilakukan Djumain yang menyebutkan program Samsat Keliling berdampak besar untuk pemenuhan kewajiban perpajakan.¹³ Pendapat ini juga sama dengan yang dilakukan oleh Siska Safiti Makmur pada yang membuktikan bahwa adanya program samsat keliling dirasa efektif dalam meningkatkan

⁹ Gregoriana Chinantia Masur and Yuliastuti Rahayu, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 9, no. 3 (2020).

¹⁰ Indra dan Tejo Kusumawati, "Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Penerapan Self Assessment System," *Ekonomis Simposium Penelitian* 10, no. 1 (2006): 1–16.

¹¹ I wayan Darmawan dan I wayan Prdnyantha, "Pemahaman Perpajakan, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *E-Jurnal Akuntansi* 2, no. 32 (2022): 1758.

¹² Sandy Gustaviana, "Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Di Ba," *Akuntansi* 1, no. 1 (2020): 20–29, <https://ojs.stiesia.ac.id/index.php/prisma>.

¹³ Djumain, "Pengaruh Samsat Keliling , E-Samsat Sakpole , Dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1)" 1 (2020): 1–18.

kepatuhan perpajakan.¹⁴ Tetapi pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Dian Maulana dan Dwi Septiani memiliki hasil yang berbeda yang menyatakan tidak adanya dampak yang signifikan terhadap program samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak.¹⁵ Selain memilih program samsat keliling dalam menghadapi kemajuan zaman masyarakat juga tentunya memilih cara yang instan dalam melakukan setiap pekerjaan. Hal inilah yang menjadikan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengeluarkan sebuah aplikasi pembayaran pajak kendaraan secara online. Sistem ini diberi nama E-Samsat New Sakpole. Alasan penerapan E-Sistem ini konsisten dengan Sandy Gustaviana bahwa implementasi E-Samsat dapat meningkatkan kepatuhan terhadap perpajakan.

Inovasi-Inovasi yang diberikan oleh Samsat tentunya harus didukung juga oleh kemampuan wajib pajak untuk menggunakan internet melalui program yang ditawarkan merupakan salah satu program yang memerlukan pemahaman internet. Maka dari itu, peneliti ini menambahkan variabel pemahaman internet sebagai variabel moderasi yang mana sejalan dengan penelitian Pratama pada tahun 2019 mengatakan pemahaman dapat memperkuat pengaruh sistem pelayanan Online dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.¹⁶

Variabel-variabel diatas merupakan beberapa faktor yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tentunya dari kedua variabel dependen diatas sudah banyak diteliti dan sebagian memberikan hasil bahwa dari beberapa variabel tersebut berdampak atau tidak berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Penambahan variabel pendukung berupa pemahaman internet yang belum banyak diteliti menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Berangkat dari observasi tersebut peneliti tertarik untuk menguji lebih lanjut apakah dengan adanya program samsat keliling dan Modernisasi Sistem Administrasi (New Sakpole) belum optimal dan efektif untuk diterapkan pada wajib pajak

¹⁴ siska Safitri Makmur, "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Takalar" *Pesquisa Veterinaria Brasileira* 26, no. 2 (2021): hlm. 173–180, <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.

¹⁵ Maulana dan Muhammad Dian, "Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor" 14, no. November (2022): 231–246.

¹⁶ Pratama, "Pengaruh Penerapan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi" *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)* 4, no. 1 (2019): hlm. 449–488.

kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Samsat Kudus dipilih sebagai objek penelitian dengan alasan bahwa belum efektifnya penerapan saamsat keliling dan modernisasi sitem administrasi (New Sarpole) di Kabupaten Kudus. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar ke beberapa sampel penelitian. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *accidental* sampling menggunakan rumus slovin. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Samsat Keliling dan Modernisasi Sistem Administrasi (New Sarpole) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Dukungan Kemampuan Internet (Studi Empiris pada WPKB yang Terdaftar Di Kantor SAMSAT Kudus)**”

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang diatas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus?
2. Apakah terdapat pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi (New Sarpole) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus?
3. Apakah kemampuan Internet mampu memperkuat pengaruh Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus?
4. Apakah Kemampuan Internet mampu memperkuat Modernisasi Sistem Administrasi (New Sarpole) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membuktikan secara empiris bahwa Kualitas layanan Samsat Keliling memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Samsat Kudus
2. Membuktikan secara empiris bahwa Modernisasi Sistem Administrasi (New Sarpole) memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Samsat Kudus

3. Membuktikan secara empiris bahwa kemampuan internet wajib pajak memperkuat Program Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Samsat Kudus
4. Membuktikan secara empiris bahwa kemampuan internet wajib pajak memperkuat pengaruh Modernisasi Siste Administrasi (New Sakpole) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di Samsat Kudus

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis yang nantinya dapat digunakan sebagai sumber ilmu pengetahuan bagi masyarakat pada umumnya dan masyarakat pada khususnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada dan disesuaikan dengan teori yang akan diujikan. Penelitian ini juga nantinya diharapkan mampu untuk memahami berbagai teori yang ada dalam teori atribusi

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada peneliti saat ini dan selanjutnya memperdalam dan menerapkan teori yang telah didapatkan dan penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Bagi Institus

Bagi Institut Agama Islam Negeri Kudus diharapkan penelitian ini nantinya menjadi bahan dokumentasi untuk melengkapi bahan-bahan yang dibutuhkan perpustakaan. Bagi Kantor Samsat Kudus, penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

c. Bagi Pembaca

Bagi para pembaca Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau perbandingan untuk memperluas pengetahuan pembaca.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang teratur dan sistematis dapat menghasilkan karya ilmiah yang baik. Oleh karena itu dapat memberikan efek kemudahan bagi pembaca untuk menambah wawasan. Sebagai perbandingan terkait dengan permasalahan yang sama agar memahami penulisan skripsi ini dan mendapatkan

manfaatnya. Adapun sistematika penulisan karya tulis ilmiah skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini adalah langkah awal penulis yang berisi gambaran latar belakang sehingga muncul permasalahan hubungan dengan skripsi, diikuti dengan permasalahan yang menjadi sebab adanya judul skripsi, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori

Bab ini membahas teori apa yang digunakan, ringkasan deskripsi variabel, review penelitian terdahulu dan kerangka berfikir serta hipotesis penelitian

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan uraian dari jenis pendekatan, sampel dan populasi penelitian, desain penelitian, definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian dari variabel penelitian yang berupa gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner, hasil uji asumsi klasik, hasil uji hipotesa dan pembahasan.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan, saran, keterbatasan penelitian dan kontribusi penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya.