

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi, sistem perpajakan di seluruh dunia menghadapi tantangan yang semakin kompleks berupa adaptasi terhadap perubahan ekonomi, digitalisasi, dan integrasi global. Tantangan utama meliputi penghindaran pajak dan pengalihan laba oleh perusahaan multinasional, yang menuntut solusi fleksibel agar sistem tetap adil dan efektif. Reformasi kebijakan perpajakan, seperti inisiatif BEPS yang dipimpin OECD, menjadi upaya penting untuk menutup celah yang dimanfaatkan oleh perusahaan dalam meminimalkan kewajiban pajak (OECD, 2021). Informasi dari laporan tahunan World Bank (2023) menunjukkan bahwa sistem perpajakan global tengah bertransisi menuju digitalisasi dan teknologi inovatif, mendorong negara-negara merevisi undang-undang perpajakan dengan pelaporan lintas batas dan standar transparansi, sehingga baik negara maju maupun berkembang perlu menyesuaikan kebijakan mereka sesuai norma internasional untuk meminimalkan penghindaran pajak dan meningkatkan kepatuhan.

Teknologi digital memungkinkan pemanfaatan big data dan analitik data untuk mengawasi kepatuhan pajak dan mengidentifikasi penghindaran pajak dengan lebih baik. Dengan memanfaatkan teknologi, otoritas pajak dapat mendeteksi inkonsistensi dalam pelaporan pajak secara instan, sehingga meningkatkan presisi dan efektivitas pemungutan pajak (Flick, 2018). Adaptasi perubahan sistem perpajakan tidak merata di seluruh dunia. Negara-negara berkembang seringkali menghadapi tantangan yang berbeda



dibandingkan dengan negara-negara maju dalam melaksanakan reformasi perpajakan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan kapasitas administrasi dapat menghambat proses reformasi dan adopsi teknologi baru (UNCTAD, 2022).

Negara-negara berkembang seringkali membutuhkan sebuah dukungan internasional dan strategi yang disesuaikan dengan kondisi lokal untuk mengatasi tantangan ini. Tanpa dukungan yang memadai, upaya reformasi mungkin tidak dapat dilaksanakan secara efektif, yang dapat menghambat kemajuan dalam perbaikan sistem perpajakan (Sachs dkk. 2021). Meskipun teknologi baru menawarkan banyak keuntungan, penerapannya juga menghadapi kesulitan yang cukup besar. Salah satu kendala yang signifikan adalah investasi yang mahal dalam infrastruktur teknologi dan pelatihan staf. Negara-negara dengan sumber daya terbatas mungkin menghadapi tantangan dalam menerapkan teknologi canggih ini secara sukses, yang menyebabkan perbedaan kualitas administrasi perpajakan antara negara maju dan negara berkembang (Ihnatišinová, 2021).

Pemerintah Indonesia mengandalkan pendapatan pajak untuk mendukung berbagai program pembangunan ekonomi dan sosial, termasuk investasi dalam infrastruktur, kesehatan, pendidikan, dan pelayanan publik lainnya. Pajak merupakan salah satu pilar utama pendapatan negara, hal ini dapat dibuktikan dari data Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Tahun 2022 di Indonesia. Pada tahun 2022, pendapatan negara mencapai Rp 2.626,4 triliun, dan pajak berkontribusi sebanyak Rp 1.784 triliun dari total realisasi pendapatan negara. Informasi ini disampaikan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani dalam Konferensi



realisasi APBN 2022 (Sri Mulyani, 2023). Pajak Daerah termasuk kontributor tertinggi dalam membantu Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam

pengelompokannya, pajak daerah tingkat 1 (provinsi) salah satunya terdapat Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sesuai dengan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 dimana Pajak Kendaraan Bermotor memiliki definisi pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah kendaraan beroda beserta gandengannya yang mencakup kendaraan bermotor seperti mobil, sepeda motor, truk, bus dan sejenisnya yang memiliki roda dan beroperasi di darat (Audilla, dkk. 2024).

Kasubdit STNK Korlantas Polri Komisaris Besar Taslim Chairuddin pada tahun 2021 dalam keterangannya, mengakui bahwa platform digital yang dirancang untuk proses pembayaran pajak kendaraan melalui samsat elektronik mengalami sejumlah hambatan. Dugaan itu disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi tersebut. Tingkat kegagalan cukup tinggi ada 13.729 atau 72,3% dengan asumsi jumlah transaksi 18.860 dikurangi jumlah transaksi berhasil 5.131. Secara khusus, faktor lain penyebab dari kegagalan penggunaan samsat elektronik ini dikatakan bahwa sebagian besar pengguna mengalami kesulitan karena kesalahan dalam menjalankan prosedur aplikasi, sehingga mereka terpaksa melakukan transaksi ulang berulang kali sebelum akhirnya berhasil.

Di era kemajuan teknologi saat ini, pemanfaatan teknologi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintah dalam memberikan layanan publik. Teknologi ini meningkatkan layanan publik, meningkatkan aksesibilitasnya bagi warga negara, memperluas akses publik terhadap informasi, dan keunggulan layanan berbasis teknologi menyederhanakan pembayaran pajak kendaraan , memungkinkan pembayaran kapan saja. Sistem pemungutan pajak in bermotor digital merupakan salah satu proyek yang didukung oleh



Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang digagas oleh Bank Indonesia (Fajriyanti, dkk., 2022). Efektivitas pelayanan publik merupakan indikator kunci kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Di beberapa kota di Indonesia, seperti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), efektivitas layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor seringkali menjadi isu yang signifikan. Keluhan masyarakat biasanya berupa layanan yang lambat, antrean yang panjang, dan waktu tunggu yang lama. Berbagai faktor yang berkontribusi terhadap permasalahan ini antara lain, proses administrasi yang rumit, kekurangan staf terampil, dan sumber daya teknologi yang kurang memadai. Akibatnya, masyarakat seringkali mengalami frustrasi saat menggunakan layanan ini, yang pada akhirnya memengaruhi kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Mesoino, dkk. 2020).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih menjadi tantangan yang dihadapi pemerintah daerah. Di berbagai wilayah, termasuk Provinsi Sulawesi Selatan, pembayaran pajak kendaraan bermotor selama ini banyak dilakukan secara konvensional melalui kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Metode ini seringkali memerlukan waktu yang cukup lama karena wajib pajak harus datang langsung, antre, dan membawa kelengkapan dokumen fisik. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat menunda bahkan mengabaikan kewajibannya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) meluncurkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, sebuah layanan digital yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran

kendaraan bermotor secara online, kapan saja dan dimana saja.



Kehadiran layanan Bapenda Sulsel Mobile diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pemungutan pajak, mempermudah proses administrasi, dan mengurangi potensi tunggakan pajak. Namun, meskipun inovasi ini telah tersedia, tidak semua wajib pajak memanfaatkannya secara optimal. Rendahnya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital, atau preferensi masyarakat yang masih terbiasa menggunakan metode pembayaran manual. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana aplikasi Bapenda Sulsel Mobile efektif dalam mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sulsel dibentuk untuk meningkatkan pendapatan daerah, antara lain, melalui penguatan *taxing power* yang dilakukan dengan mengimplementasikan secara efektif regulasi perpajakan daerah dan retribusi daerah sesuai kewenangan pemerintahan daerah provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan membuat aplikasi berbasis teknologi, yaitu layanan Bapenda Sulsel Mobile. Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemprov Sulsel (Bapenda Sulsel) dua tahun sebelum Desember 2024, ini berarti jika dihitung dari sekarang, program ini diluncurkan sekitar tahun 2022.

Bapenda Sulsel terus mengembangkan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile untuk meningkatkan pelayanan, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar pajak, serta untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam



mencari informasi tentang pajak kendaraan yang dikelola oleh Bapenda Sulsel. Tuntutan teknologi yang semakin berkembang, mengharuskan pemerintah dalam pelayanan bergerak secara digital. Pelayanan bukan hanya dalam bentuk pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga pelayanan dalam memberi informasi yang cepat dan akurat. Didalam aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini tidak hanya melayani pembayaran pajak tetapi juga informasi pajak kendaraan, lapor jual kendaraan yang telah pindah tangan dan informasi layanan samsat terdekat dari lokasi tempat tinggal.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Bapenda Sulsel

Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)
2020	Rp 1.251.634.287.000,00	Rp 1.294.202.455.768,00	103,40%
2021	Rp 1.506.501.997.000,00	Rp 1.443.367.733.721,00	95,81%
2022	Rp 1.449.550.108.000,00	Rp 1.502.530.102.481,00	103,65%
2023	Rp 1.624.960.833.000,00	Rp 1.707.513.843.123,00	105,08%
2024	Rp 1.739.279.687.000,00	Rp 1.786.139.184.552,00	102,69%

Sumber : Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan, 2025

Data pada tabel di atas merupakan target dan realisasi pajak kendaraan bermotor Bapenda Sulsel pada tahun 2020-2024. Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa tingkat persentase dari penerimaan pajak kendaraan bermotor dari tahun 2020-2024 mengalami fluktuatif. Adapun tingkat persentase penerimaan pajak kendaraan bermotor yang ada pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar

setelah diluncurkannya layanan digital Bapenda Sulsel Mobile, sedangkan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 sebelum diluncurkannya



layanan digital Bapenda Sulsel Mobile tidak memenuhi target yang telah ditetapkan dan tingkat persentasenya hanya mencapai 95,81%.

Menurut Mahmudi (2016), potensi merupakan sesuatu yang sebenarnya sudah ada hanya belum didapat atau diperoleh ditangan. Untuk mendapatkan atau memperolehnya diperlukan upaya-upaya tertentu, karena potensi tersebut sifatnya masih tersembunyi maka perlu diteliti besarnya potensi yang ada. Pajak telah ditetapkan oleh Pemerintah sebagai bagian dari aspek penerimaan negara yang nilainya relatif meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu pajak yang memiliki potensial cukup besar untuk menambah uang negara adalah pajak kendaraan bermotor (Amelia dan Irawati, 2021). Potensi pajak kendaraan bermotor (PKB) dapat dilihat dari jumlah kendaraan bermotor setiap tahun. Selama periode 2014-2018 di Provinsi Sulawesi Selatan meningkat cukup tajam, baik kendaraan beroda empat atau lebih (mobil) maupun kendaraan beroda dua atau sepeda motor (Hartati, dkk. 2019). Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor dari tahun ke tahun dapat menjadikan Provinsi Sulawesi Selatan berpotensi dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendanaan dan pembangunan daerah (Amelia dan Irawati, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, setelah mengamati target dan realisasi pajak kendaraan bermotor Bapenda Sulsel dari tahun 2020-2024, maka peneliti dapat menarik kesimpulan, bahwa dengan adanya peluncuran layanan digital Bapenda Sulsel Mobile dalam transaksi pembayaran pajak dapat meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk melakukan

1 dengan judul **“Peran Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dalam**



Mengoptimalkan Pendapatan Daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dipaparkan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor?



3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor?

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung, manfaat tersebut sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menambah pengetahuan maupun wawasan bagi pembaca serta sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempunyai kesamaan minat terhadap kajian ini.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menunjukkan suatu peran aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dalam mengoptimalkan pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas cakupan permasalahan yang dibahas, maka penelitian ini disusun dengan sistematika yang terbagi ke dalam lima bab sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan penjelasan terkait latar belakang penelitian, rumusan tujuan penelitian, serta kegunaan penelitian.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup kerangka kerja penulisan, hipotesis, dan penjelasan penelitian sebelumnya di samping teori yang mempunyai keterkaitan dengan isu yang dibahas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan deskripsi rinci terkait metodologi penelitian yang dipakai, mencakup populasi dan sampel, metode pengumpulan data, objek studi, jenis penelitian, beserta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang memberikan hasil terkait data yang diteliti menggunakan rumus perhitungan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dalam penelitian yang dilakukan untuk menjadi pengembangan dalam penelitian berikutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori ISSM DeLone and McLean 2003

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam implementasinya apabila menunjukkan dampak atau manfaat positif yang dirasakan oleh penggunanya, sesuai dengan tujuan utamanya (Huse, 2017). Menurut Saputro, dkk (2015), evaluasi atas keberhasilan sistem informasi merupakan topik penelitian yang telah dikonsepskan sejak awal 1980-an, hingga pada akhirnya ditemukan sebuah konsep evaluasi yang dikembangkan oleh DeLone and McLean yang dikenal dengan nama *Information System Success Model* (ISSM). Menurut ISSM, sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam faktor, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefits*).

Menurut ISSM, sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam faktor, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefits*). Pada tahun 2003 DeLone and McLean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari

dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukur an sistem informasi secara independent tetapi mengukurnya secara



keseluruhan satu mempengaruhi lainnya (Wijaya, 2019). Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang diterbitkan pada tahun 2003 terdapat beberapa perubahan sejak pertama kalinya model ini dipublikasikan antara lain adalah :

1. Kualitas layanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembangan sistem informasi.
2. Penambahan minat pemakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*net benefits*).

Adapun pengertian dimensi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean menurut Saputro, dkk. (2015) :

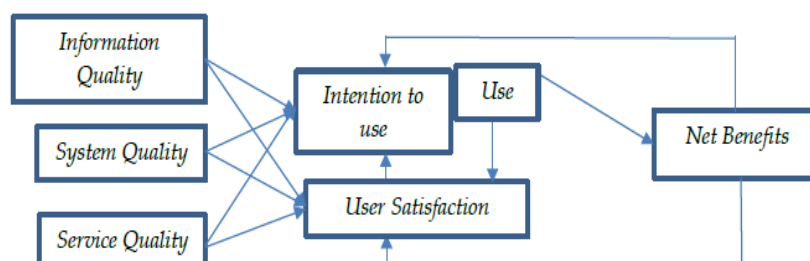
1. Kualitas informasi (*information quality*), kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*).
2. Kualitas sistem (*system quality*), kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang dirasakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*).



3. Kualitas layanan (*service quality*), kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima.
4. Penggunaan (*use*), dalam dilakukan pembedaan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.
6. Manfaat bersih (*net benefit*), adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

DeLone and McLean meningkatkan bentuk sistem informasi terbaik dirilis pada tahun 2003. Model keberhasilan DeLone and McLean terbaru dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Model kesuksesan Sistem Informasi (DeLone and McLean, 2003)



Sumber: DeLone and McLean (2003)



DeLone and McLean (2003) mendefinisikan keenam dimensi kesuksesan sistem informasi sebagai berikut :

1. Kualitas sistem (*system quality*), merujuk pada karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi seperti misalnya kemudahan penggunaan, keandalan, fleksibilitas dan waktu tanggap.
2. Kualitas informasi (*information quality*), merujuk pada kualitas yang diinginkan dari keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh sistem, seperti misalnya akurasi, relevansi, kelengkapan, kemudahan dipahami, dan keamanan.
3. Kualitas layanan (*service quality*), mengacu pada karakteristik layanan yang diharapkan oleh pengguna mengenai layanan yang secara nyata diterima, seperti misalnya daya tanggap, keandalan layanan, serta kompetensi teknis dan empati dari petugas pemberi layanan.
4. Intensi penggunaan (*intention to use*) / penggunaan (*use*), yaitu tingkatan dan cara pengguna sistem memanfaatkan kapabilitas dari suatu sistem informasi, seperti misalnya frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, kelayakan penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap keseluruhan siklus interaksi antara pengguna dengan suatu sistem.
6. Manfaat bersih (*net benefits*) yaitu sejauh mana suatu sistem informasi dapat memberikan kontribusi terhadap keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi.

Huse (2017), menyatakan bahwa, DeLone and McLean menjelaskan dalam

nya manfaat bersih (*net benefits*) adalah hasil akhir tercapai ketika suatu memiliki kualitas, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang tinggi. Ketiga



dimensi kualitas ini akan menentukan kepuasan dan penggunaan pengguna sistem informasi, yang pada akhirnya mengarah pada persepsi manfaat bersih dari penggunaan sistem. Model ini telah menghadapi banyak kritik dan umpan balik, namun tetap menjadi alat utama bagi para peneliti untuk menyebarluaskan efektivitas sistem informasi, termasuk penelitian ekstensif sebelumnya yang telah dilakukan. Semua peneliti ini memiliki subjek yang berbeda, tetapi secara keseluruhan memperoleh temuan yang konsisten, yang menunjukkan bahwa ISSM dapat diterapkan untuk menilai efektivitas sistem informasi yang diteliti. Keragaman subjek penelitian memberikan wawasan lebih lanjut yang memperkaya literatur yang bertujuan untuk mendukung teori DeLone and McLean dalam konsep ISSM.

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang memiliki keterkaitan dengan sistem pembayaran perpajakan, yaitu layanan digital Bapenda Sulsel Mobile. Layanan digital Bapenda Sulsel Mobile dijadikan objek penelitian mengingat kuatnya fenomena munculnya layanan digital Bapenda Sulsel Mobile sebagai sebuah aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menawarkan kemudahan dan kecepatan layanan pada masyarakat. Layanan digital ini diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, yang dikenal sebagai sebuah instansi pemerintah daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan tugas utamanya adalah mengelola pendapatan daerah, termasuk pajak dan retribusi.

2.1.2 Pajak



am ketentuan Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1
Ketentuan Umum dan Peraturan Perpajakan (KUP), pajak merupakan

kewajiban yang dibebankan kepada orang pribadi atau badan untuk memberikan kontribusi kepada negara sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa mendapatkan imbalan secara langsung, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan umum (Wurianti dan Subardjo, 2015).

a. Pengertian Pajak Menurut Para Ahli

- 1) MJH Smeets : pajak merupakan tanggung jawab sipil tertua kepada pemerintah, yang dibentuk oleh standar atau norma umum. Pajak dapat dikenakan tanpa hambatan untuk mendanai pengeluaran pemerintah.
- 2) Rochmat Soemitro : pajak adalah pembayaran yang dilakukan oleh individu kepada pemerintah, diatur oleh undang-undang dan dapat ditegakkan tanpa manfaat timbal balik apapun.

b. Fungsi Pajak

Terdapat 4 fungsi pajak secara umum. yaitu :

1. Fungsi anggaran (*budgetair*). Pemerintah dapat menggunakan fungsi ini sebagai sumber dana untuk mendanai semua pengeluaran negara.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi mengatur adalah alat pengukuran yang digunakan oleh pemerintah untuk menilai sosial ekonomi negara.
3. Stabilitas adalah fungsi dimana pendapatan pajak oleh negara akan dialirkan untuk merealisasikan kebijakan pemerintah.
4. Restribusi pendapatan adalah ketika semua pajak yang dipungut negara difungsikan untuk mendanai belanja negara dan pembangunan nasional sehingga dapat membuat lapangan kerja baru dan dapat meningkan pendapatan negara.



m Pemungutan Pajak

urut Pradnyana dan Prena (2019), terdapat tiga sistem pemungutan pajak,

yaitu sebagai berikut :

- 1) *Official Assessment System*. Ini adalah prosedur pemungutan pajak yang memberikan pemerintah kekuasaan penuh untuk memutuskan berapa banyak pajak yang harus dibayarkan setiap pembayar pajak.
- 2) *Self Assessment System*. Ini adalah sistem pengumpulan pajak yang memberikan wajib pajak kendali penuh untuk menghitung, mengirimkan, dan melaporkan pajak mereka sendiri.
- 3) *Withholding Assessment System*. Ini adalah sistem penilaian pembayaran pajak yang memberdayakan entitas lain untuk memastikan jumlah yang terutang oleh setiap individu yang bertanggung jawab untuk membayar pajak.

2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor dan peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor atau sanksi perpajakan merupakan alat yang dapat mencegah wajib pajak melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan dikategorikan menjadi dua jenis dalam ketentuannya, antara lain sanksi administratif dan sanksi pidana. Namun



, meskipun berbagai sanksi pajak telah diterapkan, masih ada beberapa yang mengabaikan aturan pajak kendaraan bermotor ini (Siamena dkk.,

2017). Selain itu, menurut (Sari dan Susanti, 2015) yang tidak termasuk dalam kelompok kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

- a. Kereta Api
- b. Kendaraan yang hanya di gunakan untuk keamanan dan pertahanan negara.
- c. Kendaraan yang dimiliki kantor konsuler, perwakilan negara berdasarkan prinsip timbal balik dan organisasi internasional yang yang menikmati insentif pembebasan pajak dari pemerintah.
- d. Objek pajak lain yang di tetapkan dalam PERDA.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Subjek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang secara hukum berkewajiban untuk membayar pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor tersebut.

2.1.4 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak terbagi dalam dua kelompok besar, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Berdasarkan statusnya, wajib pajak orang pribadi di kelompokkan dalam lima kategori, yaitu:

1. Orang pribadi, meliputi wajib pajak yang belum menikah dan suami yang merupakan kepala keluarga.



2. Orang pribadi yang berpisah, wajib pajak orang pribadi dengan status perpajakan yang akan wanita yang meski menikah dikenai pajak secara terpisah karena

hidup berpisah berdasarkan putusan hakim.

3. Pisah harta, merupakan suami-istri yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisah harta dan penghasilan secara tertulis.
4. Memilih terpisah, meliputi wanita menikah namun diluar kategori hidup berpisah dan pisah harta. Wajib pajak ini memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suaminya.
5. Warisan belum terbagi, merupakan wajib pajak yang diperlakukan sebagai satu kesatuan dan merupakan subjek pajak pengganti. Wajib pajak ini menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

Kemudian, wajib pajak badan yang merupakan wajib pajak yang selain terikat kewajiban pembayaran pajak, juga memiliki kewenangan memotong dan memungut pajak. Wajib pajak badan ini meliputi:

1. Badan, merupakan wajib pajak yang merupakan sekumpulan orang atau modal yang menjadi satu kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.
2. *Joint operation*, yang merupakan wajib pajak yang berbentuk kerja sama operasi, yang melakukan penyerahan atas barang kena pajak atau jasa kena pajak.
3. Kantor perwakilan perusahaan asing, merupakan wajib pajak dari perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing di Indonesia namun bukan termasuk dalam bentuk usaha tetap.
4. Bendahara, merupakan bendahara pemerintah yang bertugas membayar gaji, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya, serta diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.



5. Penyelenggara kegiatan, meliputi wajib pajak yang merupakan pihak selain dari keempat kategori wajib pajak badan lainnya. Wajib pajak berstatus penyelenggara kegiatan ini melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

Seorang wajib pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang merupakan sarana bagi wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan serta melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Wajib pajak di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Hal ini terlihat dari penerimaan pajak yang belum optimal (*tax gap*), dan rasio pajak Indonesia masih terendah di kawasan ASEAN, yaitu 12,6 persen pada tahun 2011, dihitung sebagai perbandingan jumlah pajak terhadap PDB (Media Indonesia, 2011).

Wajib pajak masih memandang pajak sebagai pungutan yang didasarkan pada sikap dan keyakinan individu terhadap ekspektasi wajib pajak, alih-alih sebagai bentuk partisipasi. Mereka merasa belum melihat dampak nyata pajak terhadap negara dan masyarakat, terutama mengingat persepsi mereka terhadap petugas pajak. Banyak wajib pajak memiliki persepsi negatif terhadap petugas pajak, terbukti dari buruknya pelayanan yang mereka terima. Lebih lanjut, dalam penelitian dan pemeriksaan pajak, banyak yang meyakini bahwa petugas pajak pun memiliki kekuasaan. Kualitas dan profesionalisme petugas pajak menjadi pertanyaan besar. Hal ini menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak (Supriyatin dan Hidayati, 2008).

Peraturan Menteri Keuangan No 192/PMK.03/2007 Pasal 1 menjelaskan wajib pajak patuh. Wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya



disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.5 Optimalisasi Pembayaran Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Depdikbud (2016) menyebutkan bahwa optimalisasi sebagai suatu proses memperbaiki atau memperbaiki sesuatu. Sedangkan menurut Irawan (2020), menyatakan bahwa "Optimalisasi adalah suatu metode untuk memperoleh hasil yang optimal atau nilai efektif yang dapat dicapai." Optimalisasi juga dapat merujuk pada upaya untuk meningkatkan sesuatu yang sudah ada, menciptakan/mengembangkan sesuatu dengan tingkat efisiensi yang ideal. Menurut Winardi (1996), optimalisasi adalah metode yang menghasilkan pencapaian tujuan. Tiga komponen utama masalah optimalisasi yang harus dikenali adalah terkait dengan tujuan, berbagai pilihan keputusan, dan sumber daya yang terbatas.



urut Siringoringo Hotniar (2015), optimalisasi melibatkan identifikasi yang paling efektif. Hal ini tidak serta-merta berarti mencapai keuntungan

maksimal, meskipun tujuannya adalah mengoptimalkan keuntungan, atau meminimalkan biaya dengan tujuan mengurangi biaya. Optimalisasi menawarkan keuntungan seperti menetapkan tujuan, mengatasi tantangan, menemukan solusi yang lebih tepat dan andal, serta membuat keputusan yang lebih cepat. Sedangkan, menurut Adrian Sutedi (2008) optimalisasi yang diupayakan adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi sumber pendapatan atau entitas daerah, sehingga meningkatkan produktivitas Pendapatan Asli Daerah (PAD) tanpa perlu memperkenalkan sumber pendapatan atau entitas baru yang membutuhkan pembelajaran, pemrosesan, dan waktu yang ekstensif. Menanggapi hal ini, berbagai inisiatif sedang berlangsung, seperti memperluas basis pendapatan, menyempurnakan proses pemungutan, meningkatkan pengawasan, meningkatkan efisiensi administrasi dan menurunkan biaya pemungutan, serta meningkatkan kapasitas pendapatan melalui perencanaan yang lebih baik.

2.1.6 Bapenda Sulsel Mobile

Bapenda Sulsel Mobile adalah aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar atau tablet. Aplikasi ini merupakan bagian dari proyek *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan publik. Dengan Bapenda Sulsel Mobile, masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Aplikasi ini menyediakan beberapa fungsi utama, seperti registrasi kendaraan, pemrosesan pembayaran pajak, notifikasi tanggal jatuh tempo, dan ketersediaan laporan transaksi. Tujuan utama Bapenda Sulsel Mobile adalah

mengurangi waktu dan biaya yang biasanya terkait dengan metode ran pajak manual. Selain itu, aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi



kemungkinan kesalahan administratif yang sering terjadi pada sistem manual, sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi perpajakan (Amri, dkk., 2024).

Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan (Bapenda Sulsel) untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi tentang pajak kendaraan yang dikelola oleh Bapenda Sulsel. Tuntutan teknologi yang semakin berkembang, mengharuskan pemerintah dalam pelayanan bergerak secara digital. Pelayanan bukan hanya dalam bentuk pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga pelayanan dalam memberi informasi yang cepat dan akurat. Didalam aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini tidak hanya melayani pembayaran pajak tetapi juga informasi pajak kendaraan dan informasi layanan samsat terdekat dari lokasi pengguna. Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile menyediakan berbagai fitur untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi terkait status pajak kendaraan dan memfasilitasi pembayaran pajak secara digital. Berikut adalah penjelasan mengenai fitur-fitur utama aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yang tersedia:

1) Menu Cek Pajak (Info Pajak Kendaraan)

- Pengguna dapat dengan mudah mengecek besaran pajak kendaraan yang harus dibayarkan.
- Cukup memasukkan data kendaraan seperti nomor polisi (nopol), nomor rangka, dan nomor induk kependudukan (NIK).
- Aplikasi akan menampilkan informasi detail pajak kendaraan, termasuk besaran pokok pajak, denda (jika ada), dan jatuh tempo pembayaran.



2) Menu Bayar Pajak (Pendaftaran E-Samsat)

- Aplikasi ini memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan secara online melalui berbagai channel pembayaran.
- Setelah melakukan pengecekan pajak, pengguna dapat memilih menu pendaftaran E-Samsat dan mengisi data yang diperlukan.
- Setelah mendapatkan kode billing, pengguna dapat memilih metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer bank (Bank Sulselbar), Gopay, Indomaret, Tokopedia, atau Link Aja.
- Bukti pembayaran akan dikirimkan ke email yang terdaftar.

3) Survey (Survey Kepuasan Masyarakat)

Menu "Survey" pada aplikasi Bapenda Sulsel Mobile merupakan salah satu fitur partisipatif yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk menjangkau pendapat, saran, dan evaluasi dari masyarakat, khususnya para wajib pajak yang menggunakan layanan digital atau layanan langsung Bapenda. Menu Survey adalah fitur yang digunakan untuk:

- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pajak daerah
- Mendapatkan umpan balik atas pengalaman pengguna aplikasi
- Menggali saran perbaikan dari wajib pajak
- Sebagai indikator evaluasi kinerja pelayanan publik secara langsung.

4) Menu Pengaduan (Pengaduan dan Saran)

Fitur ini digunakan apabila pengguna aplikasi memiliki saran ataupun pengaduan terkait layanan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Selain itu, fitur ini dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, atau laporan



masalah teknis terkait aplikasi yang terhubung langsung ke Call Center Bapenda atau Customer Service melalui chat atau email.

5) Menu Lapor Jual (Lapor Jual Kendaraan)

Menu “Lapor Jual Kendaraan” dalam aplikasi Bapenda Sulsel Mobile adalah fitur penting yang disediakan untuk melindungi pemilik kendaraan yang telah menjual kendaraannya, agar tidak lagi dibebani kewajiban pajak atau risiko hukum atas kendaraan tersebut. Selain itu, fitur ini dapat digunakan oleh pemilik lama (penjual) untuk melaporkan bahwa kendaraannya telah dijual kepada orang lain (pembeli), dengan tujuan:

- Menghindari tagihan pajak tahunan atas kendaraan yang sudah tidak dimiliki
- Mencegah penyalahgunaan kendaraan oleh pemilik baru (misalnya untuk kejahatan atau pelanggaran lalu lintas).
- Memutus tanggung jawab hukum atas kendaraan tersebut

6) Menu Lokasi Layanan (Lokasi Layanan Samsat)

- Pengguna dapat mencari lokasi layanan Samsat terdekat, seperti kantor Samsat, gerai Samsat, Samsat keliling, atau drive thru.
- Aplikasi akan menampilkan peta lokasi dan informasi detail mengenai layanan tersebut.
- Fitur ini membantu pengguna untuk menemukan lokasi layanan Samsat yang paling dekat dan sesuai dengan kebutuhan.

Berikut langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, tetapi

terlebih dahulu pengguna telah mendownload aplikasi Bapenda Sulsel



Mobile di Play Store bagi pengguna Android maupun APP Store bagi pengguna IOS :

- 1) Pastikan Pada Menu Profil Data Nama, Nik, No. HP dan Email telah dimasukkan.
- 2) Nik dibutuhkan untuk verifikasi data kependudukan anda dan data di stnk cocok.
- 3) Email dibutuhkan untuk mengirimkan status bukti pendaftaran dan pembayaran pengguna nantinya.
- 4) No. Handphone dibutuhkan untuk menginformasikan jatuh tempo kendaraan wajib pajak.
- 5) Pilih Menu Bayar Pajak.
- 6) Masukkan Wilayah Kendaraan Terdaftar, Nopol dan No. Rangka 5 Digit Terakhir.
- 7) Tekan Proses, Kemudian ikuti langkah-langkah selanjutnya.

Lakukan proses registrasi sesuai petunjuk dari layanan aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, isi data-data anda dengan benar Nopol, No. Rangka, NIK dll. Jika sukses mendapatkan Kode Billing / Bayar, kemudian pilih buka channel pembayaran yg telah dipilih sebelumnya. Adapun beberapa channel pembayaran yang tersedia pada aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, antara lain melalui Gopay, Indomaret, Link Aja, Bank Mandiri, Mobile Banking Bank Sulselbar, ATM Bank Sulselbar, dan Tokopedia.

2.2 Penelitian Terdahulu



Sebagai acuan pada penelitian ini, penulis memakai penelitian-penelitian ya sebagai referensi dan perbandingan. Penelitian tersebut tercantum el berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Jurnal Penelitian	Hasil Penelitian	Keterbatasan Penelitian	Saran Penelitian Selanjutnya
1.	Wardhani, dkk.(2022)	Efektivitas Pelayanan Pembayar an Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapata n Daerah Samsat Banjarmasin 1	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanan, E-Samsat dapat memper muda h masyarakat yang jauh dari kota agar dapat meminimalisa si keterlambatan , karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan aplikasi e-samsat ini, pelanggan merasa adanya	Penelitian ini terbatas pada UPPD Samsat Banjarmasin 1 dengan sampel 124 responden, sehingga hasilnya belum bisa digeneralisasi kan. Layanan yang diteliti hanya mencakup pajak tahunan, dan masih ada kendala teknis serta kurangnya sosialisasi aplikasi E-Samsat.	Sebaiknya agar mensosialisasikan dengan sebaik dan sedetail mungkin sehingga masyarakat yang belum mengetahui keunggulan e-samsat dapat memahami dan memanfaatkan dengan baik. Sebaiknya pelayanan melalui E-Samsat dapat lebih dimaksimalkan lagi agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan E-Samsat tersebut seperti kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan e-samsat efektif dan



			kemudahan dalam aplikasi tersebut.		kejelasan tata cara pelayanan.
2.	Izdihar, dkk.(2024)	Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Kota Serang dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan SAMSAT Keliling Kota Serang yang berlokasi di Ramayana Serang, Stadion Maulana Yusuf dan Kota Serang Baru dinyatakan tidak efektif. Hal ini didasarkan kriteria uji hipotesis, dimana $t_{hitung} < t_{tabel} (-13,498 < 1,661)$, maka hipotesis nol	Metode yang digunakan hanya pendekatan kuantitatif deskriptif dengan uji hipotesis sederhana sehingga belum mampu menggali faktor penyebab ketidakefektifan pelayanan secara mendalam. Data yang digunakan juga bersifat <i>cross-sectional</i> dalam satu periode penelitian, sehingga tidak dapat menunjukkan perubahan	Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas lokasi penelitian ke beberapa kota atau kabupaten lain agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat dibandingkan. Selain itu, penggunaan metode campuran (<i>mixed methods</i>) perlu dipertimbangkan agar dapat menggali lebih dalam faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas pelayanan. Jumlah responden dan jenis layanan yang diteliti juga sebaiknya diperluas, misalnya



			(Ho) diterima dan hipotesis alternative (Ha) ditolak. Artinya tingkat efektivitas pelayanan SAMSAT Keliling Kota Serang dalam pengurusan PKB di Kota Serang yang berlokasi di depan Ramayana Serang, Stadion Maulana Yusuf dan Kota Serang Baru (KSB) dinyatakan tidak efektif	efektivitas dari waktu ke waktu.	mencakup BBNKB dan SWDKLLJ, agar hasil penelitian lebih representatif. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan untuk melihat perkembangan efektivitas pelayanan Samsat Keliling dari waktu ke waktu.
3.	Wahid, dkk.(2024)	Pengaruh Program Samsat Keliling, E-Samsat dan Kesadaran Dalam Membayar	Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel program SAMSAT	Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain hanya dilakukan di Kota Kupang dengan	Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi penerimaan pajak



		<p>Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Pendapatan Daerah di Wilayah Kota Kupang (Kantor Samsat Kota Kupang)</p>	<p>Keliling, E-SAMSAT dan kesadaran dalam membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pajak penerimaan kendaraan bermotor di kota Kupang. Program SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT yang didukung oleh peningkatan kesadaran wajib pajak akan berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor</p>	<p>sampel 100 responden sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke wilayah lain. Variabel yang digunakan juga terbatas pada program Samsat Keliling, E-Samsat, dan kesadaran wajib pajak, sementara faktor lain seperti sanksi perpajakan, sosialisasi, kualitas pelayanan, dan tingkat penghasilan tidak diteliti.</p>	<p>kendaraan bermotor seperti sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan dan tingkat penghasilan yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.</p>
--	--	--	--	--	---



			karena mempermudah proses pembayaran dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Kupang.		
4.	Indrayani dan Sujana, (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Bangli	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), efektivitas pelayanan SAMSAT keliling (X_3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan	Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan incidental sampling, sehingga memungkinkan adanya bias dalam representasi responden. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R^2) yang relatif rendah juga menunjukkan bahwa masih banyak	Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang lebih variatif yang tidak digunakan dalam <i>research</i> ini seperti kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, dan variabel lain. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan juga lebih variatif untuk menghasilkan hasil penelitian



			bermotor (Y) secara parsial.	variabel lain di luar penelitian ini yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	yang lebih lengkap dan akurat.
5.	Turnip dan Thamrin, (2024)	Pengaruh Layanan e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Papenda Medan Selatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan e-Samsat positif terhadap peningkatan kepatuhan. Aplikasi ini mempermudah akses pembayaran, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajibannya. Namun, masih terdapat	Analisis yang digunakan hanya regresi linier sederhana, sehingga belum mampu menggali faktor lain yang mungkin memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variabel lain di luar penelitian ini, seperti kondisi ekonomi, literasi digital, serta	Untuk penelitian selanjutnya disarankan penggunaan metode analisis yang lebih kompleks atau pendekatan campuran dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta dapat menambahkan variabel lain seperti tingkat literasi digital, kualitas pelayanan, dan faktor ekonomi untuk memperoleh gambaran yang



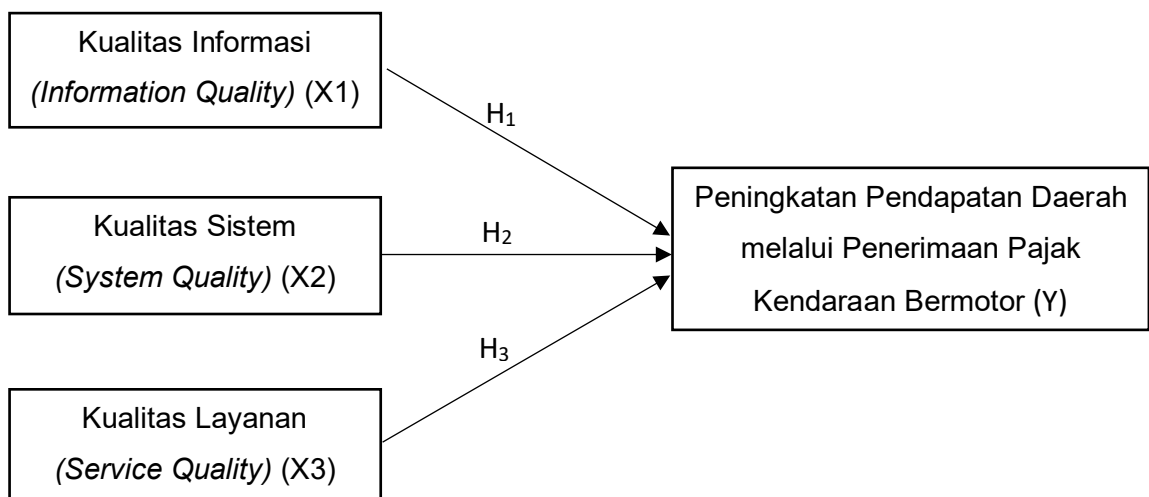
			kendala teknis dan kurangnya pemahaman dalam penggunaan aplikasi.	kepercayaan terhadap pemerintah, juga turut berpengaruh namun tidak diteliti lebih lanjut.	lebih komprehensif terkait efektivitas layanan e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	---	--	---

Sumber : diolah oleh peneliti 2025

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori, permasalahan yang dikemukakan, serta tinjauan penelitian terdahulu digunakan untuk membuat kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber : DeLone and McLean (2003)



Babenda Sulsel Mobile merupakan aplikasi yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor perangkat seluler seperti ponsel pintar atau tablet. Aplikasi ini merupakan

bagian dari proyek *e-government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan publik. Dengan Bapenda Sulsel Mobile, masyarakat dapat membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Penelitian ini akan diukur dengan menggunakan teori DeLone and McLean (2003) yang mencakup, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diukur agar diketahui pengaruhnya terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor.

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi (*Information quality*) terhadap Peningkatan Pendapatan Daerah melalui Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dimensi lain dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (1992) adalah kualitas informasi. Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi (*information quality*) merupakan tingkat ukuran dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasinya (Mason, 1978) dalam (Hartono, 2007a). Kualitas dari output yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi, misalnya cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem, dapat menyebabkan pengguna sistem untuk melakukan pemakaian kembali (*reuse*) sehingga penggunaan sistem akan meningkat.

Menurut kerangka DeLone dan McLean, kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sekaligus mendorong *to use* (niat untuk menggunakan sistem atau layanan). Hal ini berarti ketika informasi mengenai pajak kendaraan bermotor disampaikan dengan



kelas, wajib pajak akan merasa puas dan terdorong untuk menggunakan layanan pembayaran, baik secara langsung melalui kantor pelayanan maupun melalui sistem digital seperti aplikasi Bapenda Sulsel Mobile. Peningkatan kepuasan dan pemanfaatan layanan ini berimplikasi pada *net benefits*, yaitu manfaat nyata yang diperoleh organisasi. Dalam penelitian ini, manfaat nyata yang dimaksud adalah peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk taat membayar pajak secara tepat waktu. Kepatuhan ini berdampak positif pada optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang pada gilirannya memperkuat pendapatan daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Saptono (2023), menemukan bahwa kualitas informasi pada sistem e-tax berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat kepatuhan wajib pajak, sehingga semakin tinggi kualitas informasi maka semakin tinggi pula kemungkinan wajib pajak untuk taat membayar pajak. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Jin dkk. (2023), yang menekankan bahwa kualitas data atau informasi platform memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak di era digital. Penelitian lokal yang dilakukan oleh Hamta (2018), secara khusus mengkaji kualitas sistem informasi pajak kendaraan bermotor dan menemukan bahwa kualitas informasi yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendorong optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa kualitas

berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik sistem digital maupun layanan manual. Kepatuhan tersebut kemudian



berdampak pada peningkatan penerimaan pajak, termasuk pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor

2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem (*System quality*) terhadap Peningkatan Pendapatan Daerah melalui Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas sistem (*system quality*) merujuk pada sejauh mana sebuah sistem informasi memiliki keandalan, kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan akses, fleksibilitas, serta konsistensi dalam menjalankan fungsinya. Sistem yang berkualitas tinggi memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi secara efisien, cepat, dan aman, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. Wajib pajak yang merasa sistem mudah digunakan, aman, dan andal cenderung lebih puas dan terdorong untuk terus menggunakan sistem tersebut. Pada akhirnya, peningkatan kepuasan dan penggunaan sistem pajak akan memberikan manfaat bersih (*net benefits*) berupa meningkatnya kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak.

Dalam konteks penerimaan pajak kendaraan bermotor, kualitas sistem yang baik, seperti yang terdapat pada layanan digital Bapenda atau aplikasi Samsat Online, dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak secara lebih mudah dan nyaman. Hal ini akan mengurangi potensi keterlambatan maupun

aran pajak karena sistem yang tersedia sudah efisien dan dapat
an. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem akan berimplikasi



langsung pada meningkatnya penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya memperkuat pendapatan asli daerah. Berdasarkan uraian tersebut, pengaruh kualitas sistem terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor sejalan dengan teori DeLone dan McLean. Semakin tinggi kualitas sistem yang dikembangkan dan disediakan oleh pemerintah daerah, semakin besar pula kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang kemudian berdampak pada optimalisasi pendapatan daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Lestari (2021), yang meneliti kualitas sistem e-filing di Indonesia menemukan bahwa aspek keandalan, kecepatan, dan kemudahan sistem berhubungan positif dengan kepuasan pengguna dan berimplikasi pada kepatuhan pajak. Temuan serupa juga disampaikan oleh Nugroho (2020), bahwa kualitas sistem pada layanan e-filing berpengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan sistem dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, Pratiwi (2019), dalam penelitiannya di UPT Samsat Surabaya Barat menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan sistem menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem memiliki peran penting dalam mendorong kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan yang lebih tinggi akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak, termasuk penerimaan pajak kendaraan bermotor, yang selanjutnya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:



Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (*Service quality*) terhadap Peningkatan Pendapatan Daerah melalui Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara efektif sambil menyelaraskan dengan harapan mereka (Tjiptono, 2016). Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) menempatkan kualitas layanan (*service quality*) sebagai salah satu dimensi penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan dukungan yang memadai, cepat, responsif, ramah, dan mampu membantu pengguna dalam mengatasi kendala teknis maupun administratif ketika menggunakan sistem informasi.

Dalam konteks perpajakan, khususnya pajak kendaraan bermotor, kualitas layanan dapat tercermin melalui sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam memproses administrasi, kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta ketersediaan layanan digital yang responsif dan ramah pengguna. Layanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas dalam menggunakan layanan perpajakan yang disediakan. Wajib pajak yang merasa dilayani dengan baik akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, termasuk membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak

ibusi terhadap pendapatan daerah.



Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti (2020), yang menguji pengaruh kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, dimana semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kualitas layanan, baik melalui interaksi langsung dengan petugas maupun melalui sistem digital, dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya memperkuat penerimaan pajak daerah sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap peningkatan pendapatan daerah melalui penerimaan pajak kendaraan bermotor

