

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia ialah negara yang sangat menjunjung tinggi kedaulatan hukum, artinya segala tindakan atau perbuatan tidak boleh berlawanan dengan hukum yang berlaku. Salah satu tujuan terpeliharanya kedaulatan hukum di Indonesia adalah untuk mewujudkan kebutuhan dan kepentingan negara Indonesia itu sendiri (Supriyanto, 2021). Pemerintah Indonesia terus berupaya secara maksimal untuk mengarahkan Indonesia menjadi negara maju melalui berbagai program dan kegiatan. Dalam proses tersebut, negara dituntut untuk menjalankan fungsinya dalam mengatur serta melindungi warganya secara optimal. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan sumber daya keuangan yang memadai, salah satunya berasal dari pendapatan pajak. Pajak memiliki potensi besar sebagai sumber penerimaan negara dan daerah.

Pajak adalah kewajiban berupa iuran yang perlu dibayar oleh wajib pajak kepada negara serta menjadi satu di antara sumber utama penghasilan negara. Sesuai UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan hukum kepada negara, yang sifatnya memaksa sesuai ketentuan UU, tanpa adanya imbalan langsung, serta dipergunakan dalam membiayai kepentingan negara demi memaksimalkan kesejahteraan rakyat. Pajak yang menjadi andalan pemasukan negara bersumber

pada perusahaan-perusahaan besar seperti pada sektor industri umum, industri asuransi, industri properti, industri pangan, industri pembiayaan, industri sekuritas, industri keuangan dan syariah, industri infrastruktur, dan kontrak investasi kolektif.

Di Indonesia, sistem perpajakan terdiri dari dua macam, yakni pajak pusat serta pajak daerah. Mengacu pada Pasal 1 Ayat 10 UU RI No. 28 Tahun 2009 terkait PDRD, pajak daerah yakni kewajiban yang perlu dibayarkan oleh seseorang dan badan kepada Perda. Kewajiban ini sifatnya memaksa berdasarkan aturan UU, tanpa adanya imbalan langsung, serta hasil pemungutannya dipergunakan dalam membiayai kebutuhan daerah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara maksimal.

Pembangunan di suatu daerah sangat bergantung pada besarnya pendapatan yang diperoleh. Semakin meningkat kebutuhan pembangunan, maka makin besar juga anggaran yang diperlukan. Guna meningkatkan penerimaan keuangan, satu di antara cara yang dilakukan pemerintah daerah adalah memaksimalkan PAD, yang ialah sumber pendapatan murni yang dikelola langsung oleh perda. Sesuai UU No. 33 Tahun 2004 terkait Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, pendapatan daerah meliputi beberapa komponen, yaitu PAD, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dana perimbangan, dan pendapatan sah lainnya. Selain itu, mengacu pada UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 Ayat (1) terkait PDRD, ada lima macam pajak yang jadi kewenangan Pemprov, di mana PKB menjadi satu di antara kontributor utama pada penerimaan kas daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yakni pungutan yang dibebankan kepada pemilik kendaraan bermotor, baik kendaraan roda dua atau empat yang dipakai di

jalan umum. Pajak ini harus dibayar setiap tahun sebagai bentuk tanggung jawab perpajakan kepada pemerintah daerah. Proses membayar pajak kendaraan bermotor dilaksanakan melalui kantor SAMSAT sebuah sistem layanan terpadu yang dirancang guna mempercepat serta mempermudah pelayanan publik di bidang administrasi kendaraan. Salah satu aspek utama untuk mendapatkan target penerimaan pajak yakni taraf kepatuhan wajib pajak. Tingkat ketaat yang tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap optimalisasi penerimaan daerah, bahkan dapat melebihi target yang ditetapkan. Tingkat kepatuhan ini berkaitan erat dengan kesadaran serta pemahaman wajib pajak pada kewajibannya. Rendahnya literasi perpajakan di Kabupaten Kudus terlihat dari masih banyaknya tunggakan pajak serta sanksi yang dikenakan atas pajak kendaraan bermotor.

Jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Seharusnya dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor tersebut juga akan meningkatkan jumlah wajib pajak yang nantinya akan mempengaruhi jumlah pemasukan pajak kendaraan bermotor. Namun fakta di lapangan menunjukkan hal yang berbeda. Kenaikan jumlah kendaraan tidak diikuti oleh meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kondisi ini tercermin dari data yang ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT KUDUS Tahun 2020-2022

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 : UPPD/Samsat Kabupaten Kudus

Tabel 1. 2 Jumlah Data Kepatuhan Wajib Pajak SAMSAT KUDUS Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Kewajiban	Persentase Wajib Pajak yang Tidak Patuh	Persentase Kepatuhan Wajib Pajak
2020	514.312	362.320	30%	70%
2021	557.838	362.169	35%	65%
2022	622.961	373.923	40%	60%

Sumber data : UPPD/Samsat Kabupaten Kudus

Pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 terdapat perbedaan antara besaran kendaraan tercatat dan banyaknya wajib pajak kendaraan bermotornya yang disiplin. Pada tahun 2020 realisasi pajak belum mencapai target, meskipun mendekati (sekitar 96% target). Ada denda Rp1,4 miliar yang berarti ada keterlambatan pembayaran dari sebagian wajib pajak. Namun pada tahun 2021 Realisasi semakin jauh dari target (sekitar 91% dari target). Denda juga bertambah hampir 2x lipat dari tahun lalu, menunjukkan peningkatan ketidakpatuhan. Kemudian ditahun 2022 Realisasi akhirnya melampaui target, tetapi denda juga melonjak cukup tinggi. Ini memperlihatkan bahwa tidak sedikit wajib pajak yang tetap belum melakukan pembayaran dan baru membayar setelah jatuh tempo.

Berdasarkan tabel 1.2 pertumbuhan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kudus selama periode 2020–2022 menunjukkan peningkatan yang konsisten. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 514.312 kendaraan terdaftar kemudian ditahun 2021 meningkat menjadi 557.833 dan kembali naik menjadi 622.961 kendaraan pada tahun 2022. Peningkatan ini menunjukkan adanya pertambahan rata-rata sekitar 8-10% per tahun. Namun peningkatan jumlah kendaraan ini tidak diimbangi dengan peningkatan tingkat kepatuhan membayar

pajak. Bahkan persentase kepatuhan wajib pajak justru mengalami penurunan. Fenomena ini menimbulkan persoalan baru dalam pengelolaan pajak daerah. Bertambahnya jumlah kendaraan bermotor tanpa diikuti dengan peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat menghambat optimalisasi penerimaan pajak daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kepatuhan pajak perlu lebih diperkuat, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi digital seperti *E-Samsat*, maupun penerapan sanksi perpajakan yang lebih efektif.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, teori atribusi juga menjadi landasan penting untuk memahami perilaku kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung mencari tahu penyebab dari perilaku mereka, apakah karena faktor internal seperti kesadaran dan tanggung jawab pribadi, atau faktor eksternal seperti pelayanan fiskus yang baik, kemudahan sistem *E-Samsat*, dan adanya sanksi perpajakan yang tegas. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus dapat dianalisis berdasarkan persepsi mereka terhadap faktor-faktor eksternal yang memengaruhi keputusan untuk membayar pajak.

Melihat kondisi tersebut dalam pemenuhan kewajiban pajak terdapat banyak faktor, salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di tengah meningkatnya jumlah kendaraan di Kabupaten Kudus yaitu kualitas pelayanan dari petugas pajak atau fiskus. Menurut Jatmiko (2006) bahwa pelayanan fiskus adalah sikap dan tindakan petugas pajak dalam membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelayanan dianggap

berkualitas jika petugas mampu menyampaikan informasi perpajakan secara jelas dan tepat, termasuk tata cara perhitungan, pembayaran dan pelaporan, serta menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Meningkatkan kualitas layanan pajak diharapkan dapat menumbuhkan kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepatuhan mereka. Persepsi wajib pajak terhadap kemudahan, keadilan, dan kenyamanan dalam menjalankan kewajiban perpajakan sangat dipengaruhi oleh sikap petugas. Pelayanan yang ramah, cepat, terbuka, dan profesional akan mendorong meningkatnya kepuasan dan kepatuhan pajak masyarakat.

Faktor kedua yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah penerapan layanan *E-Samsat*, yang merupakan langkah strategis untuk menaikkan efisiensi serta efektivitas pelayanan pajak kendaraan di Indonesia. *E-Samsat* yakni sistem digital yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara online, maka wajib pajak tidak perlu ke kantor Samsat langsung. Tujuan implementasi *E-Samsat* yakni guna membuat praktis proses membayar pajak kendaraan bermotor dengan memberi akses yang lebih efisien serta cepat. Dengan kemudahan tersebut, diharapkan waktu yang dibutuhkan menjadi lebih efisien, interaksi langsung dengan petugas berkurang, dan hambatan administratif yang selama ini menjadi kendala dapat diminimalisasi sehingga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak (Gustaviana & Sutaatmadja, 2020).

Faktor lain yang dinilai memberi dampak kepatuhan melakukan pembayaran pajak yang masih termasuk minim itu ialah sanksi perpajakan. Sanksi

perpajakan mempunyai andil besar dalam menjaga integritas dan kepatuhan sistem perpajakan suatu negara. Di Indonesia sanksi perpajakan diberlakukan untuk memicu wajib pajak supaya mentaati ketentuan perpajakan baik dalam pelaporan maupun pembayaran pajak. Meskipun sistem perpajakan terus diperbarui untuk meningkatkan kemudahan seperti melalui penerapan *E-Samsat* yang memudahkan membayar kendaraan bermotor kepatuhan masih menjadi tantangan. Tidak sedikit wajib pajak yang belum sepenuhnya mematuhi aturan baik karena kurangnya kesadaran maupun adanya upaya untuk menghindari kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, sanksi yang tegas, mulai dari denda hingga hukuman pidana diterapkan untuk menciptakan efek jera dan mencegah pelanggaran lebih lanjut. Penerapan sanksi ini besar harapannya bisa menaikkan kepatuhan wajib pajak serta, akhirnya menaikkan penerimaan pajak negara yang sangat dibutuhkan untuk pembangunan (Novina Herawati & Stephanie Hidayat, 2022).

Berdasarkan fenomena dan argumentasi logis yang sudah dijelaskan tersebut, maka studi ini akan membahas terkait **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan Program *E-Samsat*, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus”**. Studi ini menitik beratkan pada kepatuhan wajib pajak pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Satu diantara kunci untuk menaikkan penerimaan pajak yaitu dengan kepatuhan wajib pajak. Bila kepatuhan wajib pajak terjadi kenaikan, dengan demikian secara otomatis pun menaikkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Studi ini juga memiliki tujuan melihat bagaimana wajib pajak dalam

menenilai Kualitas Pelayanan Fiskus, Penerapan *E-Samsat*, serta Sanksi Perpajakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian, rumusan masalah penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus?
2. Apakah Penerapan Program *E-Samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.
2. Untuk mengetahui pengaruh Penerapan Program *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis:

Studi ini besar harapannya bisa memberi pemahaman, edukasi, serta kontribusi berupa masukan yang bermanfaat terhadap perkembangan wawasan di ranah perpajakan, khususnya terkait dengan pajak kendaraan bermotor.

2. Kegunaan Praktis:

a. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta tolak ukur bagi Kantor Samsat Kabupaten Kudus dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui optimalisasi layanan yang tersedia, sehingga penerimaan dari pajak kendaraan bermotor dapat lebih maksimal.

b. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat serta para wajib pajak kendaraan bermotor mengenai dampak mutu kualitas pelayanan fiskus, penggunaan *E-Samsat* serta sanksi perpajakan sehingga dapat mendorong meningkatnya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pajak dalam mendukung pembangunan nasional dan kesejahteraan bersama.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yakni urutan atau struktur penyajian tugas akhir/skripsi dari bab awal hingga bab terakhir yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman isi karya tulis tersebut. Adapun sistematika penulisan pada tugas akhir/skripsi

disusun antara lain:

a. Bagian Awal

Pada bagian awal terdapat Halaman Judul, Halaman Persetujuan Tugas Akhir/Skripsi, Halaman Pengesahan Ujian, Pernyataan Orisinalitas Tugas Akhir/Skripsi, Abstrak, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran.

b. Bagian Isi

Pada bagian ini menerangkan isi dalam tugas akhir/skripsi:

1. BAB I Pendahuluan

Di bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir/skripsi.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini memuat landasan teori penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menjabarkan terkait definisi operasional variabel, populasi serta sampel, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil dan meninterpretasikan apa yang penelitian ini telah lakukan. Dengan isi deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil.

5. BAB V Penutup

Pada bab ini penulis memberikan kesimpulan, keterbatasan dan saran penelitian.

c. Bagian Akhir

Di bagian penutup tugas akhir/skripsi, terdapat daftar pustaka yang memuat referensi sebagai dasar acuan penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini, serta lampiran-lampiran yang berfungsi sebagai dokumen pendukung untuk melengkapi isi tugas akhir/skripsi.