

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu pemerintahan dengan sebagian besar penerimaannya bersumber dari sektor pajak, Indonesia menggunakan pajak tersebut sebagai bagian dari sumber pendapatan sebagai penunjang pembangunan nasional. Dilansir dari data Badan Pusat Statistik (BPS), realisasi penerimaan negara dari tahun 2019-2022 lewat website <https://www.bps.go.id> ditunjukkan bahwa pajak menjadi penerimaan terbesar dibanding dari sektor lain serta terus alami kenaikan setiap tahunnya yaitu sebesar 79,47%.

Menurut Prof Edwin R.A slegman (2009) Pajak merupakan pembayaran yang diwajibkan secara hukum oleh seorang pada pemerintah guna menutupi biaya yang dikeluarkan bagi kebaikan semua orang, tanpa mempertimbangkan keuntungan tertentu. Maka dari itu, semua orang yang tergolong sebagai wajib pajak harus memenuhi kewajibannya.

Pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu jenis pajak yang harus dipatuhi. Untuk mendukung pembangunan daerah, diharapkan pajak kendaraan bermotor akan menghasilkan pendapatan daerah yang paling besar. (Dharma dan Suardana, 2014). Di Kabupaten Klaten jumlah kendaraan bermotor yang tercatat hingga tahun 2022 sebanyak 840.213 unit kendaraan yang artinya jumlah kendaraan

bermotor semakin meningkat setiap tahun. Tabel terkait kepemilikan kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten.

Tabel 1. 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten

Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten (Unit)				
Jenis	Tahun			
	2019	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	51.317	55.235	59.153	62.687
Bus	1.253	1.278	1.303	1.373
Truk	21.567	22.415	23.263	22.455
Sepeda Motor	686.941	710.411	733.881	753.698
Jumlah	761.078	789.339	817.600	840.213

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Tabel diatas memperlihatkan peningkatan jumlah jenis kendaraan bermotor tahun 2019-2022. Kemampuan masyarakat dalam membeli serta memiliki kendaraan bermotor menjadi faktor pendorong dalam peningkatan ini, namun fenomena kenaikan kepemilikan kendaraan bermotor ini pada kenyataannya tidak diimbangi dengan tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan dalam perpajakan yakni sebuah ketaatan, tunduk, serta patuh dalam melakukan ketentuan perpajakan (Ilhamsyah et al., 2016).

Data yang diperoleh peneliti melalui Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UP3AD) Kabupaten Klaten, pada tahun 2019 terdapat tunggakan berjalan pajak kendaraan bermotor dengan total Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 12.958.131.165, tahun 2020 sebesar Rp 14.576.237, tahun 2021 sebesar Rp 15.271.810, tahun 2022 sebesar Rp 15.576.523.150.

Menurut data yang didapat, pajak kendaraan bermotor yang belum terealisasi dengan baik di Kantor SAMSAT Kabupaten Klaten menjadi penyebab tunggakan pajak kendaraan bermotor terus meningkat. Akibat kelalaian wajib pajak melaporakan pajaknya tepat waktu, terjadi peningkatan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Klaten. Akibatnya, perolehan pajak kendaraan bermotor yang diperoleh Kabupaten Klaten akan terkena dampak dari tunggakan tersebut.

Kesadaran yakni itikad baik seseorang dalam memenuhi kewajiban pajaknya dengan tulus serta ikhlas. Bila wajib pajak melakukan kewajiban pajaknya disertai dengan rasa tulus, ikhlas, serta sadar berartinya pajak untuk pertumbuhan serta pembangunan nasional negara, sehingga tidak akan ada ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak (Susilawati dan Budiarta, 2013). Menurut artikel yang ditulis oleh Sardjono dan Kesuma (2020) pemberian sosialisasi pajak menjadi upaya dalam mendorong kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak ialah langkah awal bagi pemerintah guna mengenalkan pajak kepada rakyat. Sosialisasi dapat dilaksanakan lewat media cetak (semacam, surat kabar serta majalah) serta media sosial (misalnya, *Instagram* serta *website*).

Didukung dari penelitian sebelumnya Dharma dan Suardana (2014) sosialisasi perpajakan mempengaruhi pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain Laksmi et al (2022) juga mendukung jika sosialisasi pajak juga berpengaruh pada kepatuhan pajak, sehingga tidak heran jika sosialisasi dapat memungkinkan wajib pajak lebih paham terhadap kewajiban pajaknya dan meningkatkan kepatuhannya

Salah satu masalah sosialisasi perpajakan di Kabupaten Klaten adalah bahwa sosialisasi umumnya hanya dilaksanakan di instansi besar semacam gedung Pemerintah Kabupaten Klaten, di mana perwakilan yang terlibat hanya terbatas. Umumnya, sosialisasi yang lebih rinci diperlukan untuk mencapai tujuan yang tepat agar semua lapisan masyarakat dapat merasakannya. Masalah ini menjadikan wajib pajak takut serta terpaksa, ketika melakukan konsultasi pajak, di sana mereka mendapat pertanyaan yang membuat mereka sulit untuk menyampaikan masalah perpajakannya karena mereka tidak tahu banyak tentang pajak.

Selain sosialisai pajak, upaya lain tingkatkan kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan. Menurut Paramartha dan Rasmini (2016), kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Bantuan pada orang lain dengan cara khusus untuk mencapai kepuasan serta keberhasilan dikenal sebagai pelayanan. Peningkatan kepuasan pelanggan dan kepatuhan pajak bisa dilaksanakan dengan tingkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan dapat dilakukan secara prima, misalnya dengan melakukan pengawasan kinerja pegawai melalui pengawasan berkala terhadap penyelesaian layanan wajib pajak yang diinginkan, pelayanan ini juga dapat dilakukan dengan meninjau kembali sistem informasi perpajakan guna mendorong pemahaman wajib pajak tentang perpajakan (Murti et al., 2014). Kualitas pelayanan menjadi faktor lain dalam peningkatan kepatuhan pajak. Putra et al., (2019)mengungkapkan rasa senang berkaitan dengan pelayanan yang diperoleh dapat memberi dorongan dan keinginan untuk patuh terhadap pajak. Masyarakat juga akan melaksanakan

kewajiban pajaknya apabila mereka mendapatkan pelayanan publik yang setara terhadap apa yang mereka bayar (Ilhamsyah et al., 2016).

Masalah kualitas pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Klaten pada website SAMSAT Kabupaten Klaten periode satu tahun terakhir terdapat berbagai macam keluhan seperti pelayanan yang lama dan mengakibatkan antrian juga menjadi lama, fasilitas yang masih kurang memadai untuk didalam maupun diluar kantor dan masalah lain yang menimbulkan keresahan pada masyarakat, sehingga seiring dengan peningkatan kendaraan bermotor dan terbatasnya jumlah kantor Wajib Pajak (SAMSAT) perlu adanya upaya yang lebih baik sehingga waktu pelayanan dan teknik pembayaran dapat lebih cepat dari biasanya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan, sangat berharga dan menjadi kunci utama dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Sukezi dan Yunaidah, 2020). Hal ini menyebabkan kepuasan tersendiri pada masyarakat. Tingkat keunggulan serta pengendalian yang diharapkan buat penuhi kebutuhan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Sari Agustin et al., (2019) menyatakan faktor lain yang dianggap mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya ialah sanksi perpajakan, sanksi ini dapat menyebabkan wajib pajak penuhi kewajiban perpajakannya serta menjadikan mereka patuh dikarenakan mempertimbangkan sanksi sebagai denda terhadap tindakan yang mereka lakukan untuk menyelundupkan pajak.

Berlandaskan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis mengambil penelitian berjudul “Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi perpajakan Sebagai Variabel Kontrol” dengan responden merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Kabupaten Klaten.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang masalah, sehingga rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten dipengaruhi oleh sosialisasi pajak ?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten ?
3. Dapatkah sanksi perpajakan mengontrol hubungan sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Bersumber pada rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan buat:

1. Mengetahui pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten.
3. Mengetahui pengaruh Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Klaten dengan Sanksi perpajakan sebagai Variabel Kontrol

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapula manfaat penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu serta referensi guna meningkatkan minat, kreatifitas, dan daya pemikiran ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah khususnya berkaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Kantor SAMSAT

Dapat memberi masukan untuk meningkatkan strategi kepatuhan wajib pajak kepada Kantor SAMSAT Kabupaten Klaten.

2) Bagi Kepentingan Akademis

Mampu melengkapi referensi mengenai perkembangan ekonomi khususnya di bidang perpajakan dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta dapat memberikan bahan yang dapat dipakai dalam penelitian dengan objek yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menggambarkan permasalahan yang diteliti serta menyajikan isi penelitian secara global. Terdiri dari Latar Belakang Permasalahan yang diangkat, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang tinjauan Pustaka, Landasaan Teori, dan Pembahasan Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran serta Hipotesis Penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai variabel penelitian serta definisi operasional, pemilihan populasi serta sampel penelitian, jenis serta sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menerangkan hasil dari uji penelitian dan analisis yang sudah dilakukan, yang meliputi penjelasan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil berdasarkan pada analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran-saran yang diharapkan bisa bermanfaat buat pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.