

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pajak daerah di Kantor SAMSAT Kabupaten Semarang mengalami perubahan dari tahun ke tahun (Tabel 1.1). Dapat dilihat dari tahun 2018 memiliki kontribusi sebesar 108,9%. Tahun 2019 memiliki kontribusi sebesar 106,11%. Tahun 2020 hingga 2021 realisasi pajak kendaraan bermotor menurun sehingga pendapatan daerah mengalami penurunan. Pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak meningkat sebesar 110,74%. Fakta yang ditemukan masih terdapat wajib pajak yang belum membayar kewajiban perpajakannya, terbukti adanya target penerimaan pajak kendaraan bermotor yang belum terealisasi pada tahun 2020 - 2021. Hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan di dalam diri wajib pajak (Aswati dkk, 2018).

Tabel 1.1

**Jumlah Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat
Kabupaten Semarang Tahun 2018-2022**

Tahun	Target Penerimaan (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Presentase (%)
2018	137.594.353.000	149.887.283.275	108,93
2019	159.314.000.000	169.052.047.250	106,11
2020	172.000.000.000	156.845.559.775	91,19
2021	177.305.000.000	168.204.250.000	94,87
2022	174.433.638.000	193.174.918.100	110,74

Sumber: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap/SAMSAT Kabupaten Semarang (2023)

Tunggakan pajak timbul karena wajib pajak tidak patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, hal tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan perpajakan dan peraturan perundang - undangan di kalangan wajib pajak (Aswati dkk, 2018). Faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (Artin Milleani dan Maryono, 2020). Kepatuhan wajib pajak berkaitan oleh penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka akan semakin meningkat penerimaan pajaknya (Aswati dkk, 2018). Faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ialah pelayanan publik dan pengetahuan perpajakan (Aswati dkk, 2018).

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar untuk wajib pajak tentang undang-undang, hukum, dan prosedur perpajakan yang tepat (Wardani dan Rumiayatun, 2017). Manfaat membayar pajak dapat dirasakan ketika seorang wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami ketentuan umum perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajaknya dan jika wajib pajak tidak mengetahui undang-undang perpajakan atau memiliki sedikit pengetahuan, maka hal ini juga menyebabkan rendahnya kepatuhan (Artin Milleani dan Maryono 2020).

Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan peraturan perundang –

undangan dan memenuhi kebutuhan publik (Aswati dkk, 2018). Fakta di lapangan menunjukkan terdapat keluhan dari wajib pajak terhadap kualitas pelayanan publik SAMSAT, mulai dari antrean yang panjang dan infrastruktur pelayanan yang kurang memadai (NusaBali, 2023). Berdasarkan fenomena tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak belum terwujud secara optimal. Hal ini mendorong SAMSAT untuk berinovasi dengan cara menciptakan pelayanan prima guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang. SAMSAT Kabupaten Semarang memiliki upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah layanan SAMSAT GERALI.

Layanan SAMSAT GERALI merupakan lokasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja tertentu dan beroperasi di gerai yang terletak pada kantor kecamatan, kelurahan dan lokasi strategis di Kabupaten Semarang. Pengembangan layanan SAMSAT GERALI ini tercipta untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor SAMSAT pusat. Layanan SAMSAT GERALI bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendekatkan titik pelayanan sehingga mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk memberi bukti empiris bahwa pengetahuan perpajakan dan layanan SAMSAT GERALI berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Semarang. SAMSAT Kabupaten Semarang dipilih karena adanya akses atas informasi yang dimiliki, sehingga lebih mudah dalam mengamati

kegiatan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Semarang. Periode penelitian ialah Februari-Mei 2023.

Penelitian ini menggunakan landasan teori atribusi untuk menjelaskan apa yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu. Teori atribusi berpengaruh dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan apakah perilaku wajib pajak disebabkan oleh faktor internal atau faktor eksternal dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal mengacu pada perilaku wajib pajak dalam keadaan sadar dan dibawah kendali sifat – sifat kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang di sebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh dunia luar, artinya bahwa wajib pajak terdorong untuk bertindak karena kondisi lingkungan seperti pengaruh sosial dari orang lain. Teori atribusi menjelaskan perilaku wajib pajak yang disebabkan oleh faktor internal dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sedangkan perilaku wajib pajak yang disebabkan oleh faktor eksternal dalam penelitian ini adalah layanan SAMSAT GERAJ. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner untuk mengumpulkan variabel pengetahuan perpajakan, layanan SAMSAT GERAJ, dan kepatuhan wajib pajak. Variabel penelitian diukur dengan skala likert mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik F, uji statistik t dan pengolahan datanya menggunakan IBM SPSS versi 26.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Semarang?
2. Apakah layanan SAMSAT GERAJ berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Memberi bukti empiris bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Semarang.
2. Memberi bukti empiris bahwa layanan SAMSAT GERAJ berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Semarang.

1.3.1 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, penelitian ini memiliki kegunaan yang terdiri dari:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada perkembangan pengetahuan khususnya dalam bidang perpajakan, dapat

menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi instansi yang menyediakan layanan publik agar lebih baik kepada wajib pajak khususnya wajib pajak kendaraan bermotor sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian. Karenanya perlu dicantumkan sistematika penulisan yang merupakan pedoman dalam penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I yaitu pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori atribusi. BAB 2 juga menjelaskan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diambil, kerangka pemikiran, serta pengajuan hipotesis dari variabel pengetahuan perpajakan dan layanan SAMSAT GERAL.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana proses penelitian yang akan dilakukan dimulai dari mendeskripsikan variabel-variabel dalam penelitian, yaitu definisi operasional variabel pengetahuan perpajakan, layanan SAMSAT GERAJ, dan kepatuhan wajib pajak. Kemudian menjelaskan populasi, sampel, termasuk lokasi pengambilan sampel, menjelaskan jenis dan sumber data yang digunakan, menjelaskan metode pengumpulan data serta waktu pelaksanaan, dan ditutup dengan menjelaskan teknik pengolahan data yang menjawab pertanyaan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini berisi pembahasan dari objek penelitian, analisis data dan teknik yang digunakan, menjelaskan interpretasi hasil yang berisi argumentasi dan hasil analisis termasuk perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya. Uji instrumen berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji statistik F, uji statistik t.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan yang dialami penulis selama keberjalanan penelitian. Bab ini ditutup dengan saran dalam pengembangan penelitian selanjutnya.