

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak daerah diartikan sebagai pembayaran wajib oleh orang pribadi atau masyarakat kepada suatu daerah berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk kebutuhan daerah untuk kesejahteraan rakyat. Pajak daerah di Indonesia dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pemerintahan, yaitu pajak daerah pada tingkat provinsi dan pajak daerah pada tingkat kabupaten/kota. Penggolongan pajak di atas diatur dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. Pemberian kewenangan daerah untuk mengenakan pajak dan retribusi mendorong pemerintah daerah untuk terus berupaya mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PBBNKB) yang merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup tinggi dalam membiayai pembangunan daerah. (Dharma & Suardana, 2014).

Perpajakan adalah sumbangan yang diberikan oleh warga negara kepada kas negara, dan menurut undang-undang dimaksudkan semata-mata untuk sumbangan sebagian kekayaan seseorang. Sumbangan umum dibayarkan oleh pemerintah kota, termasuk pajak daerah. Pajak daerah ini bersumber dari pajak daerah itu sendiri dan dapat ditransfer ke daerah masing-masing dalam rangka kebutuhan daerah untuk

kesejahteraan masyarakat (Haninun & Lourent, 2022). Pada perkembangan kendaraan bermotor yang setiap tahunnya selalu bertambah, tentunya dapat dimanfaatkan oleh kantor SAMSAT untuk melakukan pemungutan pajak kepada pemilik kendaraan bermotor tersebut demi meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Seharusnya pemerintah daerah bisa mendapatkan penerimaan lebih dari sektor pajak ini, tapi ditinjau dari data yang ada masih terdapat beberapa wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor maka pemerintah tidak bisa memaksimalkan pendapatan dari sektor ini apabila terdapat beberapa kendala yaitu kepatuhan pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang menangani kesulitan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak kepemilikan kendaraan bermotor (BBNKB). Di Jl. Brigjen Sudiarto No. 428, Palebon, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50246 adalah lokasi dimana wajib pajak bisa menemukan SAMSAT Semarang I. Guna untuk melakukan pembayaran pajak PKB dan pajak BBNKB. Seiring bertambahnya jumlah penduduk (jiwa), pendapatan dari departemen pajak negara bagian dan lokal juga meningkat. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui berbagai cara yang dapat meningkatkan tingkat Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari sektor tersebut. Banyak masyarakat pengguna kendaraan listrik yang ragu apakah bisa meningkatkan pendapatan daerah kecuali didukung unsur kesadaran dan kepatuhan perpajakan. ujar (Juliantari et al., 2021a). Dengan adanya SAMSAT Semarang I, khususnya wajib pajak yang ada di daerah

Pedurungan dan sekitarnya, untuk memenuhi kewajiban membayar pajak PKB. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan bagaimana wajib pajak ikut serta dalam perbaikan melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terlihat dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di SAMSAT Semarang I pada tahun 2019 hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terus meningkat, selain itu pada tahun 2019 hingga tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor berkurang karena dampak fenomena virus Covid-19.

Tingkat kepatuhan wajib pajak sangat penting karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik akan menjamin tercapainya tujuan. Kepatuhan wajib pajak memenuhi tanggungjawab perpajakannya dan melakukan aktivitas fisik hak perpajakan dengan baik dan efisien sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan terkait. Unsur yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meliputi sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Penerapan evaluasi diri membawa upaya dan dampak mengubah sikap (kesadaran) masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (Akbar, 2019).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak dapat diakui dari: “Tepat waktu dalam menyampaikan SPT segala jenis pajak, sampai dengan mendapat izin mengangsur atau menunda pembayaran.” pembayaran pajak, tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan perbuatan melawan hukum perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, dalam 2 tahun terakhir, dilakukan pembukuan dan wajib pajak perlu melakukan pemeriksaan, koreksi dalam pemeriksaan akhir untuk setiap jenis pajak yang terutang adalah paling banyak sebesar 5%. Wajib

pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir telah diperiksa oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian selama tidak mempunyai dampak pada laba atau rugi moneter." Namun, sebagaimana tertuang dalam keputusan Menteri Keuangan, hal tersebut tidak sejalan dengan apa yang terjadi. Di SAMSAT Semarang I, kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah. Hal itu terlihat dari besarnya tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Semarang I.

Pendapatan pajak kendaraan bermotor tahun 2019 - 2022 di SAMSAT Semarang I kini sudah tidak lagi melewati target yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan akan dikenakan hukuman perpajakan yang meliputi 2 hal yaitu, hukuman administrasi dan pidana. Konsekuensi administrasi murni, sanksi pidana hanya dalam beberapa kasus atau sanksi administratif dan pidana dalam kasus lain merupakan ancaman untuk pelanggaran hukum tentang pajak. Wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotornya akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang I juga terlihat dari beragamnya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Semarang I seperti pada tabel

1.1

Tabel 1.1
Data Penunggak Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Pada SAMSAT Semarang I Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Penunggak	Jumlah Tunggakan (Rp)
2019	8.830	3.320.349.000,00
2020	29.803	3.258.991.500,00
2021	35.020	3.331.369.500,00
2022	50.768	3.355.515.000,00

Sumber : SAMSAT Semarang I

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak penunggakan dan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Diperkirakan pemerintah daerah akan diuntungkan dengan adanya kenaikan pada unit kendaraan bermotor, dengan adanya kenaikan unit kendaraan bermotor maka pendapatan pemerintah daerah akan meningkat. Meskipun masih adanya tunggakan pada setiap tahunnya.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
Tahun 2019-2022

Tahun	Jumlah Unit Kendaraan Bermotor
2019	308.914

2020	307.480
2021	372.096
2022	383.792

Sumber : SAMSAT Semarang 1

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah unit kendaraan bermotor mengalami penurunan pada tahun 2020 dan mengalami kenaikan pada tahun 2021 dan 2022. Hal ini disebabkan jumlah unit kendaraan bermotor meningkat dan jumlah wajib pajak meningkat tetapi masih saja adanya tunggakan di setiap tahunnya dan tidak tercapainya target pendapatan pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan wajib pajak kurang mendapat informasi, pengetahuan dan bimbingan mengenai perpajakan dan peraturan perundang-undangan sehingga perlu adanya sosialisasi perpajakan.

Tabel 1.3

Tabel Pendapatan dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang
1

Tahun 2019-2022

Tahun	Target Pendapatan	Realisasi Penerimaan	Persentase
2019	271.905.300.000	261.536.238.625	96%
2020	280.860.000.000	263.802.119.150	94%
2021	299.850.000.000	248.153.154.500	83%
2022	316.109.324.000	283.004.502.700	90%

Sumber : SAMSAT Kota Semarang 1

Dari tabel diatas terlihat bahwa presentase wajib pajak yang melaksanakan pembayaran pajak menurun pada tahun 2020 dan 2021, dimana realisasi PKB tahun 2019 sebesar 96%, tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 94%, tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 83%, tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 90%. Data ini menunjukkan bahwa meskipun perhitungan PKB dilakukan secara *official assessment sistem*, namun diperlukan kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terlambatnya penerimaan PKB akan menghambat kelancaran pelaksanaan pembangunan, oleh karena itu agar pembangunan tidak terhambat maka upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor harus dipacu dan ditingkatkan oleh semua aparat pemungut pajak.

Proses sosialisasi sangat diperlukan, dengan sosialisasi diharapkan kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh direktur pajak dan administrator pajak maka akan semakin baik pula pemahamannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui sosialisasi yang optimal, fiskus yang memberikan informasi kepada wajib pajak harus memastikan bahwa wajib pajak memahami manfaat dari praktik, mekanisme, dan prosedur yang berlaku dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Gustiari & Suprasto, 2018). Penjelasan sosialisasi menunjukkan bahwa sosialisasi dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan benar, sosialisasi melalui media cetak, spanduk bagi peserta seminar perpajakan yang diselenggarakan oleh pegawai SAMSAT Semarang I diharapkan dapat menyampaikan pesan moral tentang pentingnya pajak kepada negara, dan informasi tentang peraturan perpajakan. Wajib pajak diharapkan juga dapat meningkatkan

kepatuhan wajib pajak yang berdampak pada peningkatan besaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Semarang I. Dalam penelitiannya (Dewi et al., 2022) berpendapat bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian Barus (2016) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan adalah seluruh informasi yang dimiliki wajib pajak mengenai tata cara dan peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan sangat diperlukan untuk menghitung pajak. Selain perhitungannya, wajib pajak juga perlu mengetahui aturan dan larangan perpajakan agar terhindar dari sanksi perpajakan. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan sangat penting untuk mengurangi pelanggaran hukum yang dilakukan wajib pajak. Menurut (Susanti, 2018), tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi dapat menyebabkan tingkat kepatuhan yang tinggi.

Selain itu, pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan meningkatkan kemampuan pegawai Kantor SAMSAT Semarang I dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhan secara transparan dan terbuka. Menurut peraturan perundang-undangan, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat maupun kepada pengawas atau pengelola unit pelayanan pada instansi pemerintah. Kualitas pelayanan dapat diukur dari fasilitas fisik, daya tanggap, pelayanan dan hubungan komunikasi Kantor SAMSAT Semarang I (Wangi et al., 2023) Pelayanan perpajakan yang berkualitas tinggi, misi, kemampuan bersikap ramah, sopan dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan

nasihat, serta berbagi penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian (Gustiari & Suprasto, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian (Wardani & Rumiyatun, 2017) menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor internal meliputi dampak sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak. Penempatan pengaruh sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak pada variabel-variabel sebagai variabel independen disebabkan karena ketiga variabel tersebut di atas termasuk sebagai faktor bawaan yang dapat berasal dari wajib pajak orang pribadi. Artinya hal itu terjadi dan tidak dapat dikendalikan. Sedangkan faktor eksternalnya adalah status kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diposisikan sebagai variabel dependen dari dua tingkat perlakuan yaitu tingkat kepatuhan dan tingkat ketidakpatuhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Semarang I”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

- a. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- b. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
- c. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak pada SAMSAT Semarang 1 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak pada SAMSAT Semarang 1 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak pada SAMSAT Semarang 1 terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Adapun kegunaan penelitian ini yang diharapkan dari penulis adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru atau masukan terhadap pengembangan teori perpajakan dengan menguji sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi

Peneliti berharap dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi SAMSAT Semarang 1 dalam upayanya meningkatkan sosialisasi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan agar masyarakat patuh membayar pajak.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan peneliti bermanfaat dan dapat dipahami oleh wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Wajib Pajak

Peneliti berharap bahwa wawasannya dapat membantu wajib pajak memahami lebih dalam nilai-nilai perpajakan sebagai khalayak inisiatif kesejahteraan masyarakat.

1.4 Sistematika Penelitian

Tinjauan sistematis skripsi dan keseluruhan isi skripsi akan bermanfaat bagi para pembaca skripsi. Berikut ini disusun secara sistematis:

BAB I PENDAHULUAN

Sebagai landasan penulisan skripsi, yang memuat sejarah, uraian dan rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian serta struktur penanganan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Meliputi analisis teoritis dan tinjauan penelitian terdahulu, yang digunakan sebagai pedoman untuk memahami permasalahan terkini. Terdapat pula kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan dan struktur hubungan antar variabel yang diteliti berdasarkan analisis teoritis dan penelitian sebelumnya. Dan berdasarkan kerangka konseptual yang dibuat, ditetapkan hipotesis penelitian berupa solusi jangka pendek terhadap permasalahan yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi informasi tentang desain penelitian, populasi dan sampel, pengukuran variabel penelitian, setting penelitian dan waktu, metode analisis termasuk analisis statistik deskriptif, alat pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas, serta pengujian hipotesis termasuk uji regresi linier berganda, koefisien determinasi dan Uji t.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Data survei, demografi responden, uraian analisis data, dan Bab ini memaparkan seluruh interpretasi hasil penelitian. Analisis statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas dan Heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis seperti uji koefisien determinasi, uji statistik F, dan uji statistik t. dan disertakan juga penjelasan hasil pengujian masing-masing variabel.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup dan bagian akhir dari penelitian ini yang terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian, saran dan keterbatasan – keterbatasan dari hasil penelitian.