

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak memiliki peranan yang sangat penting sebagai salah satu sumber pendapatan dalam negeri. Namun, tingkat pengetahuan wajib pajak Indonesia masih belum optimal, yang berarti potensi penerimaan pajaknya belum dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pajak ini merupakan sumber utama yang diterima negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran untuk pembangunan serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang, sehingga peran ini penting untuk masyarakat dalam membentuk rasa peduli untuk membayar pajak karena memiliki pengaruh yang besar dalam perekonomian negara (Hidayat & Maulana, 2022). Fungsi anggaran bertindak sebagai sumber pendapatan untuk membiayai pengeluaran pemerintah suatu negara. Fungsi ini menjadikan pajak sebagai kontributor signifikan terhadap Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Oleh karena itu, demi terwujudnya kesejahteraan untuk seluruh masyarakat dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahan yang baik dan harus melaksanakan pembangunan di berbagai bidang, tentunya dengan adanya pembiayaan yang memadai (Anjar Wati et al., 2021).

Mengingat pentingnya sektor pajak bagi pembangunan nasional, pemerintah Indonesia terus berupaya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak dengan melakukan salah satu tindakan terpenting yang dilaksanakan secara

reformasi pajak pada tahun 1983. Reformasi tersebut memperkenalkan sistem penilaian mandiri dan mengubah sistem pemungutan pajak Indonesia. Di bawah sistem ini, pembayar pajak diberi tanggung jawab dan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang kepada pemerintah.

Sistem pemungutan pajak yang dianut di Indonesia adalah sistem penilaian sendiri (*self assessment system*). Di bawah sistem ini pembayar pajak diberi wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh undang-undang dan peraturan. Salah satu jenis wajib pajak yang harus menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang adalah wajib pajak orang pribadi (Anjar Wati et al., 2021). Sebagai wajib pajak orang pribadi yang wajib memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti pemungutan dan pemotongan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, seseorang harus mempunyai pengendalian yang lebih baik terhadap usahanya yang berbentuk usaha perseorangan dibandingkan dengan usaha yang terorganisasi menurut (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2000). Struktur yang ada memungkinkan individu mengendalikan semua biaya operasi bisnis untuk mencapai laba yang diinginkan, termasuk mengelola kewajiban pajak.

Keuntungan *self assessment system* ini ialah wajib pajak diberikan kepercayaan oleh aparat pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sebagai konsekuensinya Direktorat Jenderal Pajak memiliki kewajiban untuk melakukan salah satu pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak tersebut

melalui pemeriksaan pajak. Sedangkan kelemahan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan pada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang, dalam praktiknya seringkali masih sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau masih sering disalahgunakan. Hal ini dapat kita lihat dari banyaknya wajib pajak yang dengan sengaja tidak patuh, dikarenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat sehingga membuat wajib pajak sulit untuk menjalankan kewajiban membayar pajak menurut (Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, 2000).

Perkembangan suatu daerah bergantung pada sumber pendapatannya semakin besar kebutuhannya, semakin banyak sumber daya yang perlu kita sediakan. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah adalah dengan meningkatkan pendapatan yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang merupakan potensi pendapatan asli daerah yang dikelola oleh masing-masing pemerintah daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, sumber pendapatan daerah meliputi pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan asli daerah yang bersumber dari Dana Perimbangan sebagai hasil pengelolaan kekayaan daerah. Ditetapkan bahwa ini akan dilakukan kalau ada pendapatan daerah yang sah, pasti ada pendapatan Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak yang diselenggarakan oleh negara, termasuk juga pajak daerah. Berikut penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2024 sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Penerimaan Kendaraan Bermotor Kota Semarang Tahun 2024**

| <b>Tempat</b>            | <b>Jumlah Penerimaan</b> |
|--------------------------|--------------------------|
| Samsat Kota Semarang I   | 231.761.217.050          |
| Samsat Kota Semarang II  | 218.681.168.200          |
| Samsat Kota Semarang III | 196.804.739.200          |

Sumber data : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah

Tabel diatas menunjukan bahwa kantor Samsat Semarang III memiliki jumlah penerimaan pajak terendah di antara ketiga kantor Samsat yang ada di Kota Semarang. Tabel ini menjadi salah satu pertimbangan peneliti untuk menganalisis dan meneliti faktor apa saja yang menyebabkan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah Samsat Kota Semarang III ini paling rendah. Pada data yang di dapat dari Kantor Samsat Semarang III, jumlah tunggakan wajib pajak pada akhir periode 2024 yaitu lebih dari Rp23 Miliar dengan total wajib pajak yang menunggak sebanyak 50.768 orang.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah ini memiliki pengertian sebagai kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah untuk kemakmuran masyarakat. Salah satu dari bagian dari pajak daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pembangunan suatu daerah akan ditentukan sumbernya melalui pendapatan yang diterima. Semakin besar kebutuhan suatu daerah maka akan semakin besar pula dana yang disiapkan. Menurut UU Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah antara lain Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri dari Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan

Kekayaan Daerah, Dana Perimbangan dan Pendapatan Daerah yang sah. Dalam melaksanakan pemungutan pajaknya akan dilakukan di kantor SAMSAT.

SAMSAT merupakan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dimana hal ini dapat digunakan sebagai sarana pelayanan dari pemerintah untuk membantu memperlancar serta mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Pemerintah Kota Semarang sudah merancang sedemikian rupa dengan membagi 3 tempat yang sudah dibagi per-wilayah, antara lain: Samsat I berada di Semarang Timur dan Utara, Samsat II berada di Semarang Selatan dan Samsat Semarang III berada di Semarang Barat. Sehingga masyarakat tidak usah khawatir lagi dalam membayarkan pajaknya karena pemerintah sudah menyesuaikan dengan tempat tinggal masyarakat agar mempermudah akses pada saat membayarkan pajak kendaraan bermotor. Adapun realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Semarang III Tahun 2020-2024 akan dijelaskan oleh tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 2 Data Realisasi Pendapatan PKB Samsat Kota Semarang III Tahun 2020-2024**

| <b>Tahun</b> | <b>Target Pendapatan PKB</b> | <b>Realisasi Pendapatan PKB</b> | <b>Selisih (Rp)</b> | <b>Persentase Realisasi</b> |
|--------------|------------------------------|---------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 2020         | 274.550.000.000              | 206.488.623.525                 | (68.061.376.475)    | 75%                         |
| 2021         | 220.800.000.000              | 198.819.695.600                 | (21.980.304.400)    | 90%                         |
| 2022         | 235.105.246.000              | 218.681.168.200                 | (16.424.077.800)    | 93%                         |
| 2023         | 254.216.796.000              | 208.119.386.300                 | (46.097.409.700)    | 81%                         |
| 2024         | 271.089.712.000              | 196.804.739.200                 | (74.284.972.800)    | 73%                         |

Sumber data : SAMSAT Kota Semarang III

Dari tabel data terlihat bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor Kota Semarang mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pandemi Virus Covid-19 dan isolasi komunitas mengakibatkan penurunan pengakuan pendapatan sebesar 25% pada tahun 2020 Namun, ada peningkatan masing-masing sebesar 15% dan 18

pada tahun 2021 dan 2022. Peningkatan ini juga merupakan hasil peningkatan dari jumlah kendaraan dari tahun 2020 ke tahun 2023. Penurunan yang signifikan diperkirakan terjadi pada tahun 2024, tercermin dari kesenjangan dengan target penjualan sebesar 46 miliar unit. Data diatas membuktikan adanya fenomena kenaikan dan penurunan penerimaan pajak. Semakin besar selisih antara target dan pendapatan maka terbukti semakin kecil keinginan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Data ini juga dapat dibandingkan dengan data pertumbuhan populasi kendaraan yang semakin bertumbuh banyak. Berikut adalah tabel data yang menunjukkan pertumbuhan jumlah kendaraan selama periode 5 tahun:

**Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Semarang III  
Tahun 2020-2024**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)</b> |
|--------------|-----------------------------------------|
| 2020         | 409.327                                 |
| 2021         | 426.607                                 |
| 2022         | 444.382                                 |
| 2023         | 464.238                                 |
| 2024         | 483.533                                 |

Sumber data : SAMSAT Kota Semarang III

Dari tabel data di atas, kita dapat melihat bahwa jumlah kendaraan meningkat setiap tahun. Peningkatan jumlah kendaraan juga berdampak pada pendapatan pajak kendaraan bermotor, karena pemilik kendaraan diharuskan membayar pajak setiap tahun semakin banyak kendaraan, semakin tinggi pajak yang terkumpul. Penduduk dapat membayar pajaknya dengan lebih mudah jika jarak antara rumah mereka dengan lokasi layanan dekat. Oleh karena itu, di Kota Semarang terdapat tiga layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu Samsat I, Samsat II, dan Samsat III Wilayah mereka Selain jarak, layanan yang diberikan kepada masyarakat dan otoritas pajak juga berperan dalam kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak dapat diartikan bahwa masyarakat harus memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya dengan tepat waktu (Maryasih & Aulia, 2022). Perilaku kepatuhan wajib pajak merupakan faktor paling penting dalam mengumpulkan dana penerimaan pajak, namun realitanya masih terdapat wajib pajak yang tidak menaati peraturan bahkan melanggar peraturan dengan tidak membayar pajaknya. Hal ini harus dimiliki oleh wajib pajak karena kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu sifat patuh serta taat kepada peraturan yang ada, yaitu dalam hal membayar pajak (Leo et al., 2022).

Dalam pemenuhan kewajiban pajak masih banyak faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran pajak adalah pengetahuan perpajakan. Kurangnya informasi yang didapatkan mengenai perpajakan ini akan berdampak pada tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Penelitian (Fadjriyati & Halimatusadiah, 2022) dijelaskan pengetahuan perpajakan menghasilkan pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak mengacu pada seberapa banyak pengetahuan atau wawasan yang dimiliki wajib pajak tentang pajak (Maryasih & Aulia, 2022). Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan wajib pajak mengacu pada segala sesuatu yang diketahui wajib pajak tentang pajak, baik dari segi sistem perpajakan, tata cara pembayaran pajak, pengembalian pajak, maupun sanksi perpajakan. Pengetahuan tentang pajak merupakan sesuatu yang harus diketahui oleh setiap wajib pajak, hal ini dikarenakan semakin tingginya pengetahuan masyarakat tentang pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan dan kesadaran wajib pajak

dalam membayar pajak kendaraan bermotornya tepat waktu (Winasari, 2020). Penjelasan ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Viva et al., 2019).

Sanksi perpajakan juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Sanksi merupakan tindakan disiplin yang diambil oleh mereka yang telah mengabaikan standar persetujuan yang diperlukan untuk mencegah penyalahgunaan hukum dan pedoman (Malau et al., 2021). Dengan adanya sanksi, wajar jika warga negara akan termotivasi untuk memenuhi kewajibannya dan bekerja lebih keras lagi untuk melaksanakan kebijakan yang ada. Menurut penelitian Winasari (2020) sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak ketika menilai perilaku kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Sulistyawati et al., 2020). Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung melalui petugas pajak yang memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan (Sulistyawati et al., 2020).

Pelayanan fiskus juga dapat mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian Permatasari (2022) yang dilakukan di Kantor Samsat Surakarta, pelayanan perpajakan dikatakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak kendaraan bermotor. Layanan keuangan adalah layanan dukungan yang disediakan oleh otoritas pengeluaran untuk mendukung, memantau, dan merencanakan semua persyaratan pembayar pajak. Sementara itu, kualitas layanan pajak (petugas pajak)

akan membantu wajib pajak dalam pengajuan dan penyiapan permohonan melalui kantor selama masa jabatannya sebagai petugas pajak. Jika wajib pajak puas dengan kecepatan pemrosesan, pengiriman akan dianggap memuaskan. Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan berkorelasi dengan tingkat kepatuhan pajak dan pemahaman mereka terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan (Indah & Nazmel Nazir, 2023). Kinerja manajemen yang baik dapat membantu pembayar pajak mencapai konsistensi yang lebih besar dalam menghitung biaya kendaraan bermotor. Oleh karena itu, layanan perpajakan perlu terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dan memuaskannya (Malau et al., 2021).

Berdasarkan fenomena dan argumentasi logis yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini akan membahas terkait **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ”**. Penelitian ini berfokus kepada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu kunci untuk meningkatkan penerimaan pajak yaitu dengan kepatuhan wajib pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat, maka secara otomatis juga meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui bagaimana wajib pajak dalam menilai Pengetahuan Perpajakan, Sanksi pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan diatas dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

2. Bagaimana sanksi pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana kualitas pelayanan fiskus mempengaruhi kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan dari penelitian ini antara lain :**

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **1.3.2 Kegunaan dari penelitian ini antara lain :**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan topik yang serupa mengenai kepatuhan pembayaran pajak dapat dipengaruhi oleh Pengetahuan perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi pajak.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi dan informasi mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan penelitian ini disusun menjadi beberapa bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, perumusan 10 masalah, tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori sebagai parameter rujukan untuk dilaksanakannya penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan desain penelitian dan kerangka konsep penelitian yang digunakan untuk pemodelan sistem. Dengan adanya metodologi penelitian ini diharapkan dapat memberikan petunjuk dalam merumuskan masalah penelitian.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini membuat implementasi meliputi implementasi sistem dan implementasi aplikasi, hasil pengujian aplikasi meliputi skenario pengujian, hasil pengujian dan pengujian fungsional.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memberikan kesimpulan dari sistem yang dibuat serta saran untuk kepentingan lebih.