

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat. Pajak memberikan peran yang sangat penting bagi suatu negara karena dapat meningkatkan pendapatan yang dapat digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah serta pembangunan daerah untuk mendapatkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab (Cahyadi dan Jati, 2016).

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 pasal 2 ayat (1) tentang pajak daerah dan retribusi daerah bahwa jenis-jenis pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, salah satunya pajak yang sangat besar pengaruhnya terhadap pemasukan kas daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor adalah jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten (Aswati, dkk 2018).

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor masih cukup rendah dalam membayar pajak daerah. Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah dinilai belum optimal. Tingkat kepatuhan masih di angka 68 persen artinya dari 100 orang, masih ada 32 orang yang tidak membayar pajak (tribunjogja.com 2018).

Tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah terbilang tinggi yaitu sebesar 8 miliar. Kepala UPPD Kabupaten Kudus, Wibowo menyatakan telah melakukan kerja sama dengan Kodim/0722 Kudus, kemudian Kodim membagi berdasarkan wilayah yang nantinya akan disampaikan oleh masing-masing Babinsa berdasarkan alamat untuk mendatangi para penunggak pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya kerjasama tersebut, Kepala UPPD Kabupaten Kudus berharap adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (tribunjateng.com 2017)

Penerimaan pajak daerah dapat meningkat apabila didukung oleh peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Masyarakat memahami serta mengetahui pentingnya pajak bagi pembangunan dan diharapkan kepatuhan pembayaran pajak bagi masyarakat akan meningkat sehingga *tax ratio* dalam penerimaan daerah dapat meningkat (Rusmayani dan Supatmi, 2017).

Besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus semakin meningkat setiap tahunnya, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus. Bila dilihat dari perkembangan selama lima tahun terakhir, wajib pajak kendaraan bermotor yang

telah melaksanakan kewajibannya pada Kantor Samsat Kudus Tahun 2013-2017 disajikan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tunggakan, dan Denda di Kantor Samsat Kabupaten Kudus Tahun 2013-2017**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jumlah Penerimaan (Rp.)	Tunggakan (Rp.)	Denda (Rp)
2013	254.216	71.843.665.375	1.641.010.475	673.293.125
2014	269.699	79.158.598.900	1.920.257.200	1.238.002.525
2015	285.371	88.297.448.825	3.619.716.800	1.523.018.100
2016	310.275	107.336.230.775	4.711.302.575	2.186.781.100
2017	328.437	121.546.224.275	6.163.446.400	2.123.151.800

**Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Kudus (2018)**

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan dari tahun 2013-2017 wajib pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Fenomena tersebut terlihat dari jumlah wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya pada tahun 2013 sebanyak 254.216, pada tahun 2014 naik menjadi 269.699 wajib pajak, dan di tahun 2016 mengalami kenaikan sebanyak 310.275, kemudian wajib pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan sebanyak 328.437 di tahun 2017.

Daya beli kendaraan bermotor tiap tahun semakin meningkat tentu akan memberikan dampak yang positif bagi pemerintah daerah, karena semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah semakin meningkat, tetapi dengan meningkatnya jumlah

wajib pajak dari tahun 2013-2017 masih banyak wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Samsat Kabupaten Kudus tahun 2013-2017.

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2013-2017 masih banyak wajib pajak yang belum melunasi kewajibannya karena masih ada denda maupun tunggakan pajak kendaraan bermotor yang belum dilunasi oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus. Terjadinya tunggakan dikarenakan ada wajib pajak yang kurang patuh dalam melaksanakan kewajibannya, hal tersebut dikarenakan kurangnya pengetahuan maupun pemahaman wajib pajak kendaraan bermotor mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu penunjang dalam mmenaikanpendapatan asli daerah. Menurut Devano (2006:6) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakannya. Suatu kedisiplinan yang harus dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku ialah kepatuhan perpajakan (Aswati, dkk 2018).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang pertama yaitu kesadaran wajib pajak. Ketika membayar pajak kendaraan bermotor wajib pajak harus mempunyai kesadaran membayar pajak. Sebuah itikad baik seseorang untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani dengan tulus dan ikhlas ialah

kesadaran wajib pajak. Bila wajib pajak kendaraan bermotor telah melaksanakan pembayaran pajak dengan tulus dan ikhlas serta menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan serta pembangunan daerah, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak (Wardani dan Asis, 2017).

Penelitian mengenai kesadaran wajib pajak telah dilakukan oleh Mahaputri dan Noviari (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung oleh Wardani dan Asis (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yunia, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pengetahuan pajak. Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan. Diharapkan dengan adanya pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Yunita, dkk (2017) melakukan penelitian mengenai pengetahuan pajak menunjukkan hasil bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini didukung oleh

penelitian yang dilakukan Ilhamsyah dkk, (2016) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Namun berbeda dengan penelitian Wardani dan Aris (2017) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik yaitu kemampuan kantor samsat dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka (Susilawati, 2013). Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik maupun kepada pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah (Cahyadi dan Jati, 2017). Mahaputri dan Noviani (2016) telah melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif. Namun hasil penelitian tersebut tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Aswati dkk, (2018) yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini diambil dari variabel penelitian yang dilakukan oleh Aswati, dkk (2018) yang berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak,

pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat penambahan variabel yaitu kualitas pelayan, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Kualitas pelayanan menurut Chen and Tan (2004) merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperolehnya. Setiap organisasi atau perusahaan berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas pelayanan (Jaman, 2009). Perasaan senang serta puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat menimbulkan motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara (Rusmayani dan Supadmi, 2017).

Penelitian mengenai kualitas pelayanan juga dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut didukung oleh Rusmayani dan Supatmi (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sosialisasi dalam bidang perpajakan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi serta pembinaan kepada wajib pajak tentang segala hal yang terkait dengan pajak dan perundang-undangan (Sulistianingrum, 2009). Sosialisasi pajak bisa menjembatani antara pemerintah dan masyarakat

untuk berbagi informasi baik berupa informasi tentang peraturan pajak yang terbaru maupun informasi lainnya dengan harapan melalui sosialisasi perpajakan timbulnya kesadaran bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan timbulnya rasa percaya kepada pemerintah untuk mengelola apa yang sudah wajib pajak lapor dan setorkan (Rusmayani dan Supadmi, 2017).

Penelitian mengenai sosialisasi perpajakan juga dilakukan oleh Murdliatin, dkk (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut didukung oleh Rumayani dan Supatmi, (2017) yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi perpajakan mempunyai peran penting guna memberikan pembelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi (Suandy, 2011:165).

Penelitian sanksi perpajakan juga dilakukan oleh Ilhamsyah dkk, (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut juga didukung oleh Yunita dkk, (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Alasan mengambil variabel kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi perpajakan karena kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus masih rendah, hal tersebut terbukti dari tunggakan dan



denda yang terjadi selama lima tahun terakhir, sehingga pemerintah harus sering mengadakan sosialisasi perpajakan agar masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak dan memberikan sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pelayanan yang baik dari Kantor Samsat Kabupaten Kudus akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Kudus.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti ini mengambil judul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Samsat Kabupaten Kudus).**

## **1.2 Ruang Lingkup**

Penelitian ini membatasi ruang lingkup yang akan dilaksanakan agar penelitian lebih terfokus pada pokok permasalahan yang ada dan sesuai dengan sasaran yang tepat, sehingga mampu menghasilkan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Obyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.
2. Variabel independen yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
6. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### 1.4.Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menguji secara empiris mengenai pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Untuk menguji secara empiris mengenai akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji secara empiris mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk menguji secara empiris mengenai sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
6. Untuk menguji secara empiris mengenai sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah hasil penelitian di Universitas Muria Kudus dan diharapkan mampu menambah pengetahuan serta sebagai referensi untuk penelitian lainnya yang berkenaan dengan bidang perpajakan.

2. Bagi Kantor Samsat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang baik di tiap tahunnya, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

3. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar dapat melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan

sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

#### 4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi literature bagi penelitian yang akan datang untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

