

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah sumber pendapatan negara, terutama dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan ini dimaksudkan untuk mengalokasikan penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang bermaksud guna menaikkan ketentraman masyarakat dengan pengembangan serta pengembangan lembaga-lembaga publik (Sabtohadhi *et al.*, 2021).

Berbagai upaya terus dilakukan pemerintah untuk menentukan besarnya perolehan pajak, baik dari segi kebijakan maupun melalui sistem perpajakan dan pengendalian administratif. Pemerintah melakukan upaya tersebut untuk memastikan bahwa pajak apapun diterapkan dengan benar dan pemerintah dapat mengawasinya. Sehubungan dengan lembaga pemungutannya, pajak terdiri dari kategori pajak pusat dan daerah. Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat, yang kemudian dipungut oleh badan pajak atau pemerintah pusat. Sementara itu, pemerintah daerah memungut dan mengendalikan pajak daerah. Pajak daerah dapat menjadi sumber pendapatan untuk pemerintah daerah dan pembangunannya dengan menggunakannya sebagai indikator pajak mereka sendiri (Barus, 2016).

Pajak daerah adalah pendapatan lokal yang terutang kepada pribadi atau penegakan hukum berdasarkan undang-undang yang tidak dapat diperoleh tenaga kerja langsung dan menggunakannya guna kebutuhan daerah. Hal itu penting

menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Pembayaran Daerah: "Pajak daerah yang dipergunakan untuk keperluan daerah, yang disebut pajak ialah sumbangan penting kepada daerah yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan hukum yang mengikat menurut undang-undang, tanpa imbalan dan penggunaan langsung untuk kebutuhan daerah demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Salah satu jenis pajak lokal adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Nirajenani & Aryani, 2018).

Pajak kendaraan bermotor adalah bagian dari pajak daerah yang wajib dibayar pembayar pajak. Ketika wajib pajak taat dan patuh dalam membayar pajaknya, maka akan meningkatkan tingkat pendapatan dan tujuan yang dibuat pemerintah. Menurut kepala seksi PKB UPPD SAMSAT Kudus Sukatmo, target perolehan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Kudus sebesar Rp185 miliar di tahun 2023. Target tersebut mengalami peningkatan dibanding tahun 2022 yang sejumlah Rp171,58 miliar. Sementara pada tahun 2023 target Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dibebani sebesar Rp117,80 miliar. Jumlah tersebut selisih seratus jutaan lebih banyak dibanding tahun 2022 (Rahman, 2023).

Sanksi yang diberikan oleh SAMSAT Kudus terhadap ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat berupa penjatuhan denda dan pemblokiran. Penjatuhan denda diberikan ketika wajib pajak terlambat membayar pajak, yang mana pembayaran tersebut sudah ditetapkan pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) setiap wajib pajak yang terlambat dalam melakukan pembayaran dikenai denda sebesar 2% perbulan

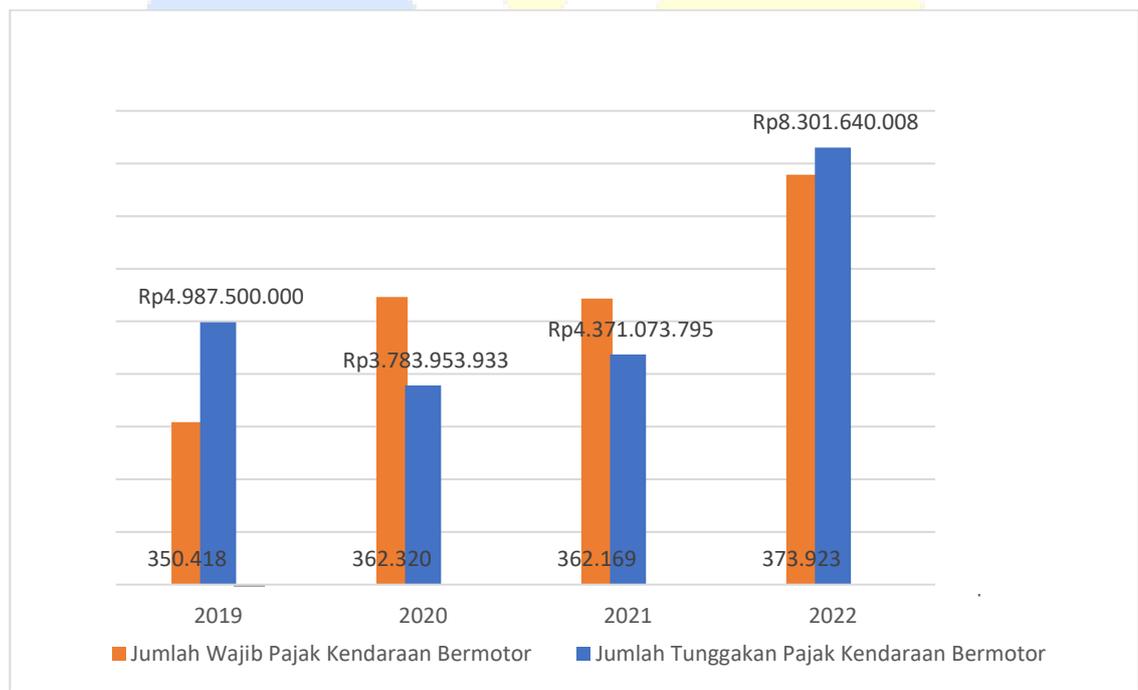
berdasarkan pasal 19 Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah dari nilai pajak kendaraan bermotor. Sanksi administratif berupa pemblokiran memiliki peran penting untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya sanksi tambahan berupa blokir ini diharapkan wajib pajak tidak mengabaikan pembayaran pajaknya. Sanksi administratif berupa pemblokiran kendaraan bermotor dijatuhkan ketika wajib pajak tidak melakukan penelitian ulang (membayar pajak) selama kurang lebih 3 (tiga) tahun. Sanksi perpajakan tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sanksi pajak tersebut dapat memberikan pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku saat ini (Dhea *et al.*, 2022).

Pemerintah Kabupaten Kudus mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 2 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik Kabupaten Kudus yang bisa menjadi landasan hukum bagi usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik daerah. Hal ini memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah kabupaten untuk mengupayakan terciptanya pelayanan masyarakat yang berkualitas dengan mengacu pada standar pelayanan. Upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik. Salah satu upayanya memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam program inovasi yang berorientasi pada pelanggan atau masyarakat.

Banyak organisasi pemerintah yang melakukan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah kantor SAMSAT Kudus.

Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor seiring dengan peningkatan bea masuk wajib pajak. Namun jika tidak disertai kesadaran dalam pembayaran pajak maka hal ini dapat menimbulkan terjadinya tunggakan yang signifikan pada kantor SAMSAT khususnya di Kabupaten Kudus.

**Grafik 1.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus Tahun 2019-2022**



Sumber : Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus (2023)

Pada grafik 1.1 dapat dilihat pada tahun 2019-2022 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor meningkat dari tahun ke tahun. Ada beberapa faktor yang mendorong sehingga jumlah kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya, yaitu daya beli masyarakat yang tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap alat

transportasi yang semakin meningkat, serta kemudahan untuk membeli kendaraan bermotor itu sendiri. Saat ini pembelian kendaraan bermotor memiliki syarat yang sangat mudah dan *dealer-dealer* yang menawarkan cicilan dengan bunga yang ringan semakin banyak. Semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor yang berada di Kabupaten Kudus menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat. Meningkatnya pembelian masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentunya memberikan dampak positif untuk pemerintah daerah. Semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerah juga akan semakin meningkat.

Jumlah tunggakan PKB dari tahun 2019-2022 terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2019 persentase tunggakan PKB 23,26%; tahun 2020 persentase tunggakan PKB 17,65%; tahun 2021 persentase tunggakan PKB sebesar 20,38%; tahun 2022 persentase tunggakan PKB sebesar 38,71%. Peningkatan persentase jumlah tunggakan PKB memperlihatkan adanya penurunan kesadaran masyarakat dalam keaktifan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian bertambahnya wajib pajak setiap tahun tidak menjamin wajib pajak patuh dalam membayar PKB.

Terjadinya peningkatan pada jumlah wajib pajak yang membayar PKB dan peningkatan pada jumlah tunggakan PKB tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika faktor tersebut tidak tersedia pada layanan, maka wajib pajak memilih untuk mengabaikan

kepatuhannya. Hal ini menjadi penting untuk dikaji dalam rangka optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Kudus.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu penunjang yang bisa mampu meningkatkan pendapatan asli daerah. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Aswati *et al.*, 2018).

Pengetahuan pajak merupakan semua informasi yang dimiliki wajib pajak berkaitan dengan tata cara dan ketentuan perpajakan. Semakin tingginya pengetahuan wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotornya. Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang didapat maka wajib pajak akan semakin paham kewajiban perpajakannya dan juga sanksi yang akan diterima bila melakukan kewajiban perpajakan sehingga mengakibatkan wajib pajak akan membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan (Kowel *et al.*, 2019).

Apabila para wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya, maka tingkat kepatuhannya akan meningkat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Rachman (2023), Saraswati *et al.* (2022), Wijiyanti *et al.* (2022), Kotami & Merkusiwati (2021), Dewi & Supadmi (2021), Kowel (2019), Rizal (2019), Cahyani & Agustina (2013) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Wardani & Rumiya (2017)

menyatakan bahwa hasil dari pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak dikenakan kepada mereka yang melanggar aturan dan mengharuskan mereka membayar denda berupa uang yang dibayarkan wajib pajak kepada pemerintah. Sanksi administrasi berupa denda dan sanksi pidana berupa penjara merupakan dua jenis sanksi perpajakan yang diakui oleh undang-undang. Salah satu program berdasarkan perintah eksekutif Gubernur yang dilaksanakan oleh kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah tentang pencabutan sanksi. Bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak, sanksi atau pemutihan diterapkan oleh SAMSAT paling lambat 5 (lima) tahun setelah tanggal jatuh tempo pajak (Fauziyyah & Rakhmadhani, 2023). Pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Rachman (2023), Wijiyanti *et al.* (2022), Aditya *et al.* (2021), Dewi & Supadmi (2021), Harjadi (2019), Yuniarti (2019), Nurlaela *et al.* (2018), Sapriadi (2013) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian Rizal (2019) dan Wardani & Rumiyyatun (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran pajak adalah situasi memahami atau mengetahui tentang masalah pajak tanpa dipaksa oleh orang lain (Wardani & Rumiyyatun, 2017). Kesadaran pajak berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak akan meningkat ketika mereka mulai menyadari betapa pentingnya membayar pajak. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sitorus

*et al.* (2023), Ringan (2023), Wijiyanti (2022), Aditya *et al.* (2021), Kowel *et al.* (2019), Rizal (2019), Yuniarti *et al.* (2019), Wardani & Rumiyatun (2017), dan Sapriadi (2013) menunjukkan bahwa kesadaran pajak memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat mendatangkan kepuasan kepada pelanggan dan dijaga dalam batas pemenuhan standar pelayanan yang bertanggungjawab dan sebaiknya dilakukan secara rutin. Dengan peningkatan kualitas pelayanan pajak diharapkan akan meningkatkan rasa kesadaran kepada masyarakat akan kesediaan membayar pajak yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pendapatan negara (Wulandari, 2015). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sitorus *et al.* (2023), Ringan (2023), Wijiyanti *et al.* (2022), Aditya *et al.* (2021), Kotami & Merkusiwati (2021), Yuniarti (2019), Nitasari *et al.* (2023), Sapriadi (2013), Cahyani & Agustina (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Saraswati *et al.* (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Rachmawati & Rachman (2023) dengan dua perbedaan. Perbedaan pertama pada penelitian ini terletak pada penambahan variabel kesadaran pajak dan kualitas pelayanan pajak yang lebih dahulu diteliti oleh Ringan (2023). Alasan penambahan variabel kesadaran pajak adalah dimana wajib pajak dengan sadar atau mengetahui pentingnya

membayar pajak, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya, alasan penambahan variabel kualitas pelayanan pajak karena masih rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus, banyaknya tunggakan selama empat tahun terakhir membuktikan hal tersebut. Banyak wajib pajak saat ini menganggap petugas pajak sebagai orang yang buruk, hal ini terlihat dari kurangnya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Pada kenyataannya, masih terdapat wajib pajak yang melihat hambatan dalam proses pemberian pelayanan petugas pajak, seperti staf yang lambat, tidak ramah, ribet, menunggu terlalu lama, kantor dan pelayanan tidak efektif, tidak nyaman, fasilitas kurang memadai, yang mengakibatkan keluhan dan keengganan mereka untuk menyelesaikan pajak akan menyebabkan meningkatnya ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Perbedaan kedua mengenai objek penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Rachman (2023) di SAMSAT Rancaekek Kabupaten Bandung dan objek penelitian ini berada di SAMSAT Kabupaten Kudus.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan, Sanksi, Kesadaran, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kabupaten Kudus)"**.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini meliputi:

1. Variabel independen, yaitu pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Objek yang diambil pada penelitian ini, yaitu kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor SAMSAT Kudus per 31 Desember 2022 jumlah wajib pajak kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun jumlah tunggakan PKB dari tahun 2019-2022 selalu mengalami peningkatan. Terjadinya peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan jumlah tunggakan PKB tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan dan dibahas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi SAMSAT Kudus

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan untuk meningkatkan pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Wajib Pajak

Sebagai bagian dari upaya untuk memberikan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan pengetahuan pajak, sanksi pajak, kesadaran pajak,

dan kualitas pelayanan pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### 3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori akuntansi, terutama pengetahuan kita tentang faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan referensi dan acuan bagi pihak luar untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuannya serta dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti yang akan datang.