

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan pembayaran wajib kepada pemerintah yang terutang oleh seseorang atau organisasi berdasarkan persyaratan hukum yang memaksa, yang dipergunakan untuk memenuhi keperluan negara guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak memiliki peranan yang penting dalam penerimaan suatu Negara, terutama di dalam pelaksanaan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa sumber pendapatan Negara yang utama bersumber dari penerimaan pajak yang telah menyumbang sekitar 80% dari total pendapatan Negara (Susanto & Arfamaini, 2021). Pajak merupakan sumber pendapatan utama suatu negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran publik. Pajak digunakan untuk mendanai pembangunan nasional dan operasional negara secara teratur. Dilihat dari besarnya persentase kontribusi pajak terhadap pendapatan Negara, maka bisa disimpulkan jika pajak memang memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu Negara. Kehidupan Negara tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki kemampuan untuk menggunakan hak-hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakan dengan melakukan pembayaran pajak tepat waktu (Anggita et al., 2023). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang berkaitan erat dalam mekanisme perpajakan. Patuh diartikan sebagai taat aturan atau berdisiplin. Kemudian wajib memiliki arti yaitu harus dilakukan dan tidak boleh ditinggalkan.

Sedangkan pajak diartikan sebagai pungutan wajib dalam bentuk uang yang harus dibayarkan oleh warga negara sebagai kontribusi wajib kepada negara atau pemerintah terkait dengan pendapatan, kepemilikan, biaya pembelian barang, dan sebagainya. Secara umum, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu hal yang penting karena akan berpengaruh terhadap penerimaan Negara. Jumlah penerimaan Negara akan meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu juga sebaliknya, penerimaan negara akan semakin rendah apabila tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya juga rendah (Prastyatini & Nabela, 2023). Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya adalah motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan, dan pengetahuan wajib pajak.

Salah satu pajak yang berperan penting dalam pendapatan daerah adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang wajib dibayarkan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor yang mengoperasikan kendaraannya di jalan umum (Susanto & Arfamaini, 2021). Instansi yang mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Samsat merupakan sebuah upaya kerja sama antara tiga instansi terkait, yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan Asuransi Jasa Raharja.

Seperti yang diketahui, pertumbuhan penduduk di Kabupaten Kudus dari tahun ke tahun rata-rata terus mengalami peningkatan. Berikut adalah tabel jumlah penduduk di Kabupaten Kudus dalam kurun tahun 2018-2022:

Tabel 1. 1
Jumlah Penduduk di Kabupaten Kudus (Jiwa)

Tahun	Jumlah Penduduk Kabupaten Kudus
2018	861.430
2019	871.311
2020	849.184
2021	852.443
2022	856.472

Sumber: BPS Kabupaten Kudus

Berdasarkan tabel tersebut, meningkatnya jumlah penduduk di Kabupaten Kudus tentunya akan mempengaruhi tingkat keterbutuhan akan transportasi di Kabupaten Kudus. Jumlah transportasi di Kabupaten Kudus akan terus bertambah seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Akan tetapi, menurut informasi atau data yang diperoleh dari kantor SAMSAT Kabupaten Kudus, dalam setiap tahunnya ternyata ada penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terjadi karena masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Berikut adalah tabel terkait penunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus:

Tabel 1. 2
Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kudus

Tahun	Tunggakan PKB
2018	Rp 3.456.994.500
2019	Rp 6.230.126.000
2020	Rp 11.446.072.000
2021	Rp 9.367.994.000
2022	Rp 6.509.112.000

Sumber: Kantor Samsat Kudus, data diolah 2023

Fenomena terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor merupakan sebuah permasalahan yang menarik untuk dibahas lebih lanjut. Hal ini dikarenakan masih banyak terdapat wajib pajak kendaraan bermotor yang ternyata tidak patuh dalam membayarkan kewajiban perpajakannya sehingga timbul tunggakan pajak kendaraan bermotor yang tinggi setiap tahunnya. Ketidapatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini timbul karena adanya masalah seperti kurangnya kesadaran wajib pajak, minimnya pengetahuan wajib pajak terkait pemanfaatan teknologi informasi perpajakan, dan masih adanya wajib pajak yang tidak rutin membayarkan pajak kendaraan bermotornya karna faktor ekonomi (Hidayat & Maulana, 2022).

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa di Kabupaten Kudus tiap tahunnya masih terjadi tunggakan pajak kendaraan bermotor yang tinggi. Tingginya jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat Kabupaten Kudus untuk memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah. Selain itu, terjadinya penunggakan PKB dari

tahun ke tahun juga menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus masih rendah. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, maka diperlukan adanya suatu motivasi. Motivasi adalah dorongan yang muncul baik dari dalam diri ataupun dari luar diri individu untuk melakukan suatu tindakan guna mencapai tujuan tertentu. Sedangkan yang dimaksud motivasi jika dikaitkan dengan pajak adalah keinginan yang muncul dari diri seorang wajib pajak atau dorongan dari orang lain yang akan mendukung wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Prastyatini & Nabela, 2023). Semakin tinggi motivasi yang timbul dalam diri seseorang maka semakin tinggi pula keinginan mereka untuk patuh membayar pajak.

Penelitian tentang motivasi yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Diantaranya dilakukan oleh Astika (2019), Mawarni & Refnida (2018) dan Andrian et al (2023) yang berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi dengan Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Prastyatini & Nabela (2023) dan Prastyatini & Rosalina (2023) menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pemanfaatan teknologi informasi adalah suatu proses menyusun, mengolah dan menyimpan data untuk menciptakan hasil yang lebih akurat, relevan dan tepat waktu. Seiring berkembangnya zaman, kemajuan teknologi berkembang dengan

pesat. Teknologi yang berkembang dengan pesat ini dapat digunakan sebagai media untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajaknya. Sehingga diharapkan penerimaan negara akan bertambah dari pemungutan pajak tersebut (Anshori, 2020).

Penelitian tentang pemanfaatan teknologi informasi yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Diantaranya dilakukan oleh Samuel & Susanti (2023) dan Anshori (2020) yang berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara pemanfaatan teknologi informasi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Prastyatini & Nabela (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sanksi administrasi adalah salah satu instrumen yang memiliki peran penting untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan kecurangan pajak. Sanksi administrasi dipakai oleh pejabat negara yang berwenang sebagai alat untuk mengontrol dan menertibkan wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sanksi administrasi digunakan oleh para pejabat negara yang berwenang sebagai alat untuk mengatur dan menertibkan para pelanggar pajak. Sanksi administrasi bisa berupa sanksi denda, dimana besaran pengenaan sanksi denda ini tergantung dari lamanya waktu pelanggaran. Pemberian sanksi administrasi ini diharapkan mampu memberikan efek jera kepada para wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam pembayaran pajaknya, sehingga dengan demikian harapannya sanksi administrasi

dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang kemudian akan berpengaruh terhadap naiknya pendapatan Negara (Palit et al., 2020).

Penelitian tentang sanksi administrasi yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Diantaranya dilakukan oleh Prastyatini & Nabela (2023), Nurdin et al (2022), Mahdani & Ismatullah (2021), Palit et al (2020), Suleman (2020) dan Puteri et al (2019) yang berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara sanksi administrasi dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan & Binawati (2020) menunjukkan bahwa sanksi administrasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Pendapatan merupakan sejumlah uang atau kekayaan yang didapatkan baik dari dalam maupun dari luar negeri yang diakumulasikan untuk menutupi biaya hidup seseorang (Eva et al., 2023). Tingkat pendapatan adalah tingkat hidup yang dapat dinikmati oleh seorang individu atau keluarga yang didasarkan atas penghasilan mereka atau sumber-sumber pendapatan lain. Kemampuan wajib pajak untuk membayar pajak harus dipertimbangkan ketika memungut pajak, karena kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh tingkat pendapatan wajib pajak tersebut. Pemungutan pajak harus dilakukan pada saat yang tepat yaitu ketika wajib pajak memiliki uang untuk membayar kewajiban pajaknya. Semakin tinggi pendapatan yang diperoleh oleh seorang wajib pajak, maka wajib pajak tersebut cenderung akan semakin patuh dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

Penelitian tentang tingkat pendapatan yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Diantaranya dilakukan oleh Prastyatini & Nabela (2023), Anggita et al (2023), Rosita et al (2023), Fatmawati & Adi (2022), dan Barlan et al (2021) yang hasil penelitiannya membuktikan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva et al (2023) dan Puteri et al (2019) menunjukkan bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya hasil penelitian yang beragam terhadap penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini dinilai layak untuk dilakukan penelitian kembali. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kudus dikarenakan untuk menguji serta menganalisis kembali setiap variabel independen terhadap variabel dependennya guna memastikan pengaruh dari setiap variabel yang telah ditetapkan. Selain itu, peneliti juga ingin mengujikan setiap variabel independen terhadap variabel dependen dengan objeknya yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kudus untuk mengetahui apakah pengaruh dari setiap variabel tersebut akan memberikan hasil yang sama atau berbeda.

Dengan adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor yang tinggi setiap tahunnya di Kabupaten Kudus mencerminkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus masih rendah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan bagi Samsat Kudus untuk mengetahui apakah adanya tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus dipengaruhi oleh variabel motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak atau tidak. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Prastyatini & Nabela, 2023) dengan menambahkan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan pajak memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Petugas pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak untuk bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Keramah tamahan petugas pajak merupakan salah satu contoh dari pelayanan pajak. Pelayanan yang baik dari para petugas pajak akan memberikan kenyamanan kepada pihak wajib pajak, sehingga akan berdampak baik terhadap kepatuhan wajib pajak (Juliantari et al., 2021).

Alasan penambahan variabel independen ini karena kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh cukup signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan bagi wajib pajak adalah usaha petugas pajak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak untuk meminimalkan kebingungan atau kesulitan yang mungkin timbul selama proses pembayaran pajak berlangsung. Baik atau tidaknya upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diterima oleh wajib pajak, maka kepuasan wajib pajak juga akan meningkat dan akan berdampak baik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (Indrayani & Sujana, 2021).

Penelitian tentang kualitas pelayanan pajak yang dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Diantaranya dilakukan oleh Samuel & Susanti (2023), Nurdin et al (2022), Hidayat & Maulana (2022), Indrayani & Sujana (2021) dan Anshori (2020), dan Yuniarti et al (2019) yang berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi et al (2022) dan Sista (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain penambahan variabel independen, perbedaan kedua dalam penelitian ini adalah lokasi yang dijadikan penelitian. Dalam penelitian sebelumnya, lokasi yang dijadikan tempat untuk diteliti adalah wilayah Kapanewon Wonosari. Untuk melihat adanya perbedaan, maka tempat yang akan diteliti adalah Samsat Kabupaten Kudus. Alasan peneliti mengambil lokasi ini untuk diteliti adalah karena di Kabupaten Kudus masih terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor yang

cukup tinggi. Hal itu berarti tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus juga masih rendah. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kudus”**.

1.2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak. Sedangkan variabel dependen yang diteliti adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.

1.3. Perumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang diteliti antara lain adalah kurangnya kesadaran wajib pajak, kurangnya pengetahuan pemanfaatan teknologi informasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, kurangnya pengetahuan sanksi dalam membayar pajak kendaraan bermotor, masih ada wajib pajak yang tidak rutin membayarkan pajak kendaraannya, serta masih adanya kualitas pelayanan pajak yang kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sanksi administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis hubungan antara motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menganalisis hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menganalisis hubungan antara sanksi administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menganalisis hubungan antara tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

5. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil analisis Pengaruh Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai perpajakan di Indonesia, pentingnya membayar pajak kepada pemerintah, dan variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti dapat belajar dan menambah wawasan tentang penulisan karya ilmiah yang sesuai. Selain itu, melalui penelitian ini peneliti juga menjadi lebih paham tentang seberapa pentingnya motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah harapannya penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi yang lainnya.

4. Bagi Kantor SAMSAT

Kegunaan penelitian bagi SAMSAT Kabupaten Kudus adalah diharapkan penelitian ini bisa menjadi tambahan literatur mengenai pengidentifikasian faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor yang dalam penelitian ini adalah motivasi, pemanfaatan teknologi informasi, sanksi administrasi, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan pajak.

