

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber dana utama bagi negara, khususnya dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan dari pajak ini digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintahan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan dan perbaikan fasilitas umum (Wardani dan rumiyatun, 2017).

Dalam sistem perpajakan, kepatuhan pajak telah menjadi perhatian sejak lama. Persentase kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka tidak mengalami perubahan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat di Indonesia sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. (Winerungan, 2013). Salah satu pendapatan asli daerah yang paling potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), karena jumlah kendaraan bermotor tiap tahunnya mengalami peningkatan.

Faktor ekonomi dan pandemi merupakan penyebab dari 61,673 kendaraan bermotor yang menunggak pajak di Samsat Kudus. Masalah seperti ini menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak yang tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya. UPPD Samsat Kudus mencatat tunggakan dari wajib pajak kendaraan bermotor mencapai lebih dari Rp 14,645 miliar dari tahun 2019 – 2021 (TribunMuria.com,28/09/2022).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak dan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor**

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Jumlah Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor |
|-------|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| 2019  | 493.736                               | 6.230.126.000                             |
| 2020  | 514.312                               | 11.446.072.000                            |
| 2021  | 537.262                               | 9.367.994.000                             |
| 2022  | 579.435                               | 6.509.112.000                             |

Sumber : UPPD Samsat Kabupaten Kudus

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dalam kurun waktu empat tahun mengalami kenaikan dan sempat menurun, itu artinya setiap tahun masyarakat mengalami perbedaan dalam menjalankan kewajiban wajib pajak kendaraan bermotor. Seiring dengan meningkatnya tingkat kepemilikan kendaraan bermotor, diharapkan pemerintah daerah akan menerima lebih banyak pendaoatan dari pajak. Namun, meskipun jumlah wajib pajak meningkat dari tahun 2019 hingga 2022, banyak wajib pajak masih menunggak pajak kendaraan mereka.

Selain itu, tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak menunggak pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terus meningkat, dengan tunggakan tertinggi sebesar Rp 11.446.072.000 pada tahun 2020. Dengan demikian, peningkatan jumlah wajib pajak setiap tahun tidak menjamin bahwa wajib pajak akan patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Meningkatkan layanan pajak merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut The American Society of Quality Control, kualitas mencakup semua atribut dan karakteristik produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuan untuk memenuhi persyaratan tertentu. Disisi lain, pelayanan adalah proses membantu

orang lain dengan cara tertentu, yang memerlukan empati dan hubungan interpersonal untuk mencapai kesuksesan dan kepuasan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ringan (2023), Bhegawati et al (2023), Wijiyanti et al. (2022), Harlia et al. (2022), dan Eva et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sultraeni & Breemer (2022) dan Fatmawati & Adi (2022) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Wardani (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik dari petugas pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk memenuhi kewajiban pajak, wajib pajak harus memiliki kesadaran pajak. Kesadaran wajib pajak berarti mereka memahami dan menjalankan kewajiban untuk membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku (Nurlaela, 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh Ringan (2023), Bhegawati et al (2023), Amri & Syahfitri (2020), Malau et al. (2021), Silooy (2021), Wijiyanti et al. (2022), Nurlaeli & Rahmawati (2022), (Harlia et al.(2022), Fauziah & Ginting (2022) dan Dassucik et al.(2023) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Putra (2019) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Untuk mendidik wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak, sanksi yang tegas diperlukan. Jika wajib pajak menyadari bahwa sanksi pajak akan lebih

merugikannya, mereka akan selalu memenuhi kewajiban pajaknya. Di Indonesia ada sistem *self assessment* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menentukan sendiri berapa banyak pajak yang harus mereka bayarkan (Mardiasmo, 2011). Pada penelitian yang dilakukan Silooy (2021), Sirait & Surtikanti (2021), Amri & Syahfitri (2020), Malau et al.(2021), Barlan et al.(2021), Wijiyanti et al.(2022), Congda (2022), Nurlaeli & Rahmawati (2022), Harlia et al.(2022), Dassucik et al.(2023), Bhegawati et al.(2023) dan Eva et al.(2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Agustin & Putra (2019), Rizal (2019) dan Fatmawati & Adi (2022) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam melaksanakan hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pajak, wajib pajak dapat memanfaatkan pengetahuan mereka tentang perpajakan sebagai dasar untuk bertindak, membuat keputusan dan merencanakan ke depan (Kartikasari & Yadnyana, 2020). Menurut Mulyati & Ismanto (2021) wajib pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pajak yang meliputi:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah semua pengetahuan dan pemahaman yang telah diketahui tentang perpajakan (Mumu et al., 2020). Pada penelitian yang dilakukan Bhegawati et al. (2023), Eva et al.(2023), Agustin & Putra (2019),

Rizal (2019), Amri & Syahfitri (2020), Malau et al.(2021), Barlan et al.(2021), Wijiyanti et al.(2022), Nurlaeli & Rahmawati (2022) dan Dassucik et al.(2023) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat & Nasution (2022), Fauziah & Ginting (2022) dan Congda (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, telah banyak penelitian sebelumnya. Dan penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Ringan (2023). Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ringan (2023) terdapat dua variabel yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak, dan di dapatkan hasil bahwa keduanya berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Berbeda dengan studi sebelumnya, penelitian ini menambahkan dua variabel independen. Studi sebelumnya hanya menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak. Namun, penelitian ini menambahkan dua variabel independen lain yaitu sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan. Perbedaan yang kedua adalah objek penelitian Angelina (2023) dilakukan pada kantor Samsat Konawe, sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada kantor Samsat Kota Kudus. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP**

## **KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (studi kasus pada Samsat Kota Kudus)”.**

### **1.2 Ruang Lingkup**

Setiap penelitian harus membatasi ruang lingkungnya pada topik tertentu yang berhubungan erat dengan tujuan yang ingin dicapai, dalam hal ini kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Banyak faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan. Oleh karena itu, penelitian ini harus membatasi topik yang dibahas agar tetap terfokus pada tujuan awalnya.

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.
2. Responden yang dijadikan sampel adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Kudus.
3. Variabel independennya adalah kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

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

kendaraan bermotor ?

4. Apakah pengetahuan perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Menguji dan menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
3. Menguji dan menganalisis apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?
4. Menguji dan menganalisis apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ?

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti, tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan perpajakan. Ini akan memperkaya literatur dalam bidang perpajakan dan memberikan konstribusi baru terhadap pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan secara keseluruhan, khususnya tentang kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan di bidang perpajakan.
3. Bagi wajib pajak kendaraan bermotor, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kewajiban pajak dalam membangun daerah. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang pada akhirnya dapat berkontribusi positif terhadap pembangunan dan pelayanan publik.