BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan penerimaan daerah dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah dengan peran yang sangat penting untuk menunjang penyelenggaraan daerah. Untuk suatu negara, pajak memiliki peranan yang sangat penting berguna untuk meningkatkan pendapatan sebagai upaya pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakatnya. Dalam informasi APBN 2019, pendapatan negara ditargetkan sebesar Rp 2.165,1 triliun, sedangkan penerimaan pajak ditargetkan sebesar Rp 1.786,4 triliun. Dengan kata lain, penerimaan pajak ditargetkan akan menyumbang 82,5% dari total pendapatan negara (Kowel, Kalangi dan Tangkuman, 2019).

Adanya peraturan otonomi daerah berdasarkan UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah dan UU No. 25 tahun 1999 tentang perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, mengubah secara signifikan hubungan keuangan antar pemerintah pusat dan daerah yang semula lebih sentralistis menjadi desentralistis. Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepada pemerintah daerah karena memerlukan sumber-sumber dana yang memadai dalam mendorong kemandirian daerah (Virgiawati et.al, 2019).

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. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor bahwa Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air (Yunita, Kurniawan dan Diatmika, 2017).

Kantor SAMSAT Kudus merupakan tempat wajib pajak kendaraan bermotor wilayah Kudus melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga di harapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Herwinarti dan Anggraeni, 2016). Besarnya penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Kudus semakin meningkat setiap tahunnya, hal itu karena banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus. Pada tabel dibawah ini, diketahui perkembangan kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1

Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Kudus 2018-2023

Kendaraan Bermotor	2018	2019	2020	2021	2023
Mobil Penumpang	31.174	33.787	35.942	38.097	44.196
Bus	1.171	1.203	1.125	1.247	1.143
Truk	17.510	18.310	18.731	19.152	21.755
Sepeda Motor	438.940	464.774	480.262	495.750	540.735
Jumlah	488.795	518.074	536.060	554.246	607.829

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2023.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah, kendaraan bermotor mengalami peningkatan dari tahun 2020 sampai tahun 2023 tentunya hal ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah untuk dapat melakukan pemungutan pajak terhadap pemilik kendaraan bermotor tersebut guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus mencapai Rp. 262,44 miliar yang pada awalnya ditargetkan hanya mencapai Rp. 241,79 miliar yang mana berarti realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor mencapai 105,54% (murianews.com). Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus pada tahun 2022 mencapai Rp. 114 Miliar atau 74,5% dari target sebesar Rp. 153 Miliar (jateng.antaranews.com). Realisasi pajak kendaraan bermotor yang dicapai oleh SAMSAT Kabupaten Kudus hanya mencapai 95%, dengan total yang ditetapkan di tahun 2023 sebesar Rp. 160 Miliar (joglojateng.com). Berdasarkan data penerimaan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor kabupaten Kudus pada tahun 2022-2023 tercatat pada tahun 2022 realisasi penerimaan pajak melebihi target yang telah ditetapkan, namun pada tahun 2023 tidak dapat mencapai target yang telah ditetapkan yang artinya terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kudus.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak

mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain adalah pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan wajib 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 wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan yang dimiliki terhadap kewajibannya untuk membayar tepatwaktu dan tepat jumlah, maka pemenuhan kepatuhan akan semakin baik pula. Pengetahuan perpajakan membuat wajib pajak harus lebih aktif untuk membantu negara dalam meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan dengan cara mematuhi peraturan perpajakan (Ramdhani, 2020).

Riset yang dilakukan oleh Kowel et.al, (2019) dan Virgiawati et.al, (2019) mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap oleh Wardani & Rumiyatun (2017) mengungkapkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan wajib pajak, faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Raharjo & Bieattant, 2018). Dengan memiliki rasa kesadaran dalam bentuk kerelaan tersebut, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara tepat waktu semakin meningkat (Ramdhani, 2020).

Riset yang dilakukan oleh Sista (2019) dan Aswati et.al, (2018) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap Herwinarti & Anggraeni (2016) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mampu mempengaruhi kewajiban wajib pajak.

Sementara itu, faktor lainnya adalah modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan perbaikan atau penyempurnaan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efektif, efisien, ekonomis dan cepat (Suparman, 2010:1). Pengelolaan dan penyederhanaan sistem administrasi perpajakan akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan sistem administrasi yang baik, diharapkan pemerintah mampu mengoptimalkan realisasi penerimaan dan meningkatkan kepatuhan pajak. Sistem administrasi yang efisien akan memudahkan wajib pajak

untuk memahaminya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kowel et.al, 2019).

Riset yang dilakukan oleh Virgiawati et.al, (2019) dan Kowel et.al (2019) mengungkapkan bahwa modernisasi administrasi pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap oleh Atarwaman (2020) yang mengungkapkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak mampu mempengaruhi kewajiban wajib pajak.

Faktor selanjutnya yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak 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 (Nurlaela *et al.*, 2018). Untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor juga diperlukan guna untuk penegakan hukum dalam diwujudkan ketertiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan (Wardani & Rumiayatun, 2017).

Riset yang dilakukan oleh Yunita et.al (2017) dan Sista (2019) mengungkapkan bahwa sanksi pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap oleh Virgiawati et.al (2019) mengungkapkan bahwa sanksi pajak tidak mampu mempengaruhi kewajiban wajib pajak.

Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak hanya dengan sikap, kesadaran, pengetahuan wajib pajak dan sanksi pajak tetapi juga dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan serangkaian perbuatan nyata yang dilaksanakan guna mewujudkan pelayanan yang baik bagi wajib pajak (Sari, 2013:52). Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan (Sista, 2019). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan bagi wajib pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu diharapkan kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat (Herwinarti & Anggraeni, 2016).

Riset yang dilakukan oleh Nurlaela *et al.* (2018) dan Ramdani *et.al* (2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap oleh Ester *et.al* (2017) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu mempengaruhi kewajiban wajib pajak.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik adalah merupakan kemampuan petugas dalam melayani wajib pajak guna memenuhi segala macam kebutuhannya secara transparan dan terbuka (Yunita *et.al*, 2017). Dalam memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam

menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Apabila petugas samsat bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaan pajak semakin meningkat (Yunita et.al, 2017).

Riset yang dilakukan oleh Herwinarti & Anggraeni (2016) dan Aswati et.al (2018) mengungkapkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif. Hasil riset berbeda diungkap Santoso & Nurhayati (2020) mengungkapkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak mampu mempengaruhi kewajiban wajib pajak.

Riset ini merupakan pengembangan dari riset sebelumnya yang dilakukan oleh Kowel et.al (2019), namun terdapat beberapa perbedaan antara riset ini dengan riset sebelumnya. Perbedaan pertama yakni pada riset sebelumnya menggunakan tiga variabel independen, sedangkan dalam riset ini menggunakan enam variabel independen dimana peneliti menambahkan tiga variabel independen yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan akuntabilitas pelayanan publik. Alasan ditambahkan tiga variabel tersebut adalah dengan adanya sanksi pajak maka wajib pajak akan mengetahui betapa berat sanksi yang harus didapatkan apabila melanggar pajak sehingga seorang wajib pajak akan lebih taat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya (Sista, 2019). Kemudian dengan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, cepat dan menyenangkan wajib pajak akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajaknya, sebab kualitas pelayanan yang baik akan memudahkan wajib pajak

dalam membayar pajaknya (Ramdani et.al, 2019). Variabel terakhir yakni akuntabilitas pelayanan publik ditambahkan dalam riset ini karena akuntabilitas pelayanan publik yang baik yakni pelayanan yang transparan dan sesuai dengan prosedur akan menimbulkan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap petugas pajak sehingga akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Herwinarti & Anggraeni, 2016).

Perbedaan kedua yakni pada objek penelitian, dimana pada riset sebelumnya menggunakan objek pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Minahasa Selatan, namun dalam riset ini menggunakan objek pada wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Kudus.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor SAMSAT Kudus)”**.

1.2. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan pembatasan masalah, hal ini dilakukan agar pembahasan masalah bisa terarah dengan hanya membahas materi-materi yang berhubungan dengan pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, modernisasi administrasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan ruang lingkup penelitian, untuk itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?
2. Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?
3. Apakah ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?
4. Apakah ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?
5. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?
6. Apakah ada pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari perumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukannya penelitian ini untuk:

1. Mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.
2. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.

3. Mengetahui ada pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.
4. Mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.
5. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.
6. Mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kudus.

1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini hendaknya memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sarana dalam pengembangan dan menerapkan ilmu pengetahuan sehingga dapat menambah informasi dan wawasan serta sebagai sumbangan pemikiran bagi civitas akademik khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai kontribusi dalam hal usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dan sebagai bahan referensi serta acuan bagi penulisan dimasa yang akan datang dan menambahkan kelengkapan kepustakaan.