

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia pemerintah terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan beberapa cara dan teknik yang dilakukan, seperti membangun infrastruktur, sarana dan prasarana di berbagai daerah. Indonesia merupakan satu negara yang sangat berpedoman dengan UUD 1945, yang mana di dalamnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai kesejahteraan rakyat tersebut, pemerintah melakukan berbagai program, dan untuk melaksanakan program tersebut dibutuhkan Sumber Dana yang lumayan besar. Adapun sumber pendapatan dana di Indonesia pada umumnya berasal dari 2 sumber, yaitu PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan pajak. Pendapatan yang bersumber dari pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk melengkapi Infrastruktur yang dibutuhkan oleh rakyatnya. Pajak dapat diklasifikasikan menjadi 2 bagian yaitu pajak daerah dan pajak Pusat. Pajak adalah suatu penopang pendapatan nasional yang dapat menyumbang sekitar 70% dari keseluruhan penerimaan negara dan mempunyai peranan Vital bagi Negara (Yanti 2018). Apabila semakin tinggi pajak yang diterima oleh pemerintah, maka akan semakin tinggi juga peluang sarana dan prasarana dibangun.

Menurut PP No.10 Tahun 2021 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah, di antaranya yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar

Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok (Fudika et al. 2021). Dari berbagai jenis pajak daerah, salah satu pajak yang memberikan kontribusi signifikan bagi penerimaan daerah adalah Pajak Kendaraan bermotor (Dian 2022).

Pajak Kendaraan Bermotor adalah bagian sumber pendapatan suatu Daerah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Juliantari and dkk 2021). Pajak Kendaraan Bermotor biasanya dibayar dimuka dan akan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun ke depan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh sebab itu, perlu dilakukan optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang dapat meningkatkan jumlah penerimaan dari sumber pendapatan ini. Banyak masyarakat yang memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor namun belum dapat dipastikan hal itu akan meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Apabila masyarakat sudah memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela dan dianggap sebagai kewajiban bukan karena satu keterpaksaan.

Semakin banyak kendaraan bermotor, maka akan semakin tinggi juga pendapatan pemerintah yang bersumber dari pajak. Tingginya penghasilan dari pajak tergantung dari kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Pada kepatuhan terhadap wajib pajak adalah keadaan dimana masyarakat memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Ketika wajib pajak membayar

kewajibannya dapat meningkatkan penerimaan pendapatan dan perekonomian negara (Iglesias 2021). Pemenuhan kebutuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk menaikkan pajak, maka perlu diketahui motivasi dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya dalam pembayaran pajak daerah (Ruky, Putra, and Mansur 2018). Kepatuhan wajib pajak yaitu apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya secara tepat dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Madjodjo and Baharuddin 2022). Kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak membayar pajak kendaraannya dalam kurun waktu 1 kali setahun sesuai dengan tarif yang ditentukan, tidak mempunyai denda. Seorang wajib pajak yang patuh membayar pajaknya otomatis akan mempengaruhi jumlah penghasilan satu daerah. Dalam hal demikian dapat dilihat dari sumber data yang didapat dari kantor Samsat kota Batam tahun 2018-2022 yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor, Jumlah Penerimaan dan Jumlah Tunggakan PKB pada Samsat Kota Batam Tahun 2018 - 2022

Periode	Kendaraan Bermotor	Penerimaan	Tunggakan
2018	327.110	241.536	85.574
2019	361.840	249.372	112.468
2020	382.518	224.648	157.870
2021	408.460	248.263	160.197
2022	442.092	262.790	179.302

Sumber :Bapenda, 2023

Dari informasi di atas, kita dapat mengartikan bahwasannya jumlah dari pajak yang telah diterima selama 5 tahun terakhir ini mengalami adanya perubahan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam sebanyak 327.110 unit, dengan jumlah tunggakan sebanyak 85.574 unit.

Pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam sebanyak 361.840 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 112.468 unit. Pada tahun 2020 jumlah kendaraan di kota Batam Sebanyak 382.518 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 157.870 unit. Pada tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor di kota Batam sebanyak 408.460 unit, dengan jumlah tunggakan sebesar 160.197 unit. Pada tahun 2022 jumlah kendaraan bermotor di kota Batam sebanyak 442.092 unit, dengan jumlah tunggakan sebanyak 179.302 unit. Hal ini secara umum disebabkan oleh banyak nya wajib pajak yang memiliki motor tetapi stnk motor tersebut tidak atas nama wajib pajak tersebut. Sementara, untuk membayar pajak motor tersebut petugas pajak meminta KTP orang yang sesuai dengan nama stnk tersebut, hal itu mengakibatkan wajib pajak malas dengan pelayanan petugas pajak karena merasa dipersulit.

Wajib pajak merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Selain itu, hal itu juga disebabkan oleh banyaknya kendaraan bermotor di Kota Batam masih dalam keadaan Kredit, sehingga wajib pajak lebih mementingkan kredit motornya daripada membaya pajaknya. Selain itu, minimnya kepatuhan waib pajak juga disebabkan oleh wajib pajak yang kurang paham tentang perpajakan, sehingga sebaiknya diadakan sosialisasi yang jelas yang bertujuan untuk menjelaskan tentang pajak. Sanksi pajak yang kurang tegas juga adalah salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak di kota Batam. Sanksi pajak yang hanya berupa sanksi Administrasi membuat wajib pajak sepele dengan kewajibannya. Bahkan masih sering dijumpai di kota Batam adanya pemutihan. Wajib pajak menunggak pajaknya beberapa tahun dan ketika ada kesempatan

untuk pemutihan, wajib pajak menggunakan waktu itu untuk bebas dari denda pajaknya. Hal itu tentu akan membuat wajib pajak malas untuk membayar kewajibannya, karena mereka sudah tau akan ada program pemutihan. Seperti yang tertulis dalam berita bahwa bulan juli 2023 pemerintah kota Batam akan mengadakan pemutihan pajak kendaraan Bermotor (Anita 2023)

Salah satu langkah untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan dan kinerja suatu perusahaan (Gusti et al. 2019). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku (Sulistyowati, Ferdian, and Girsang 2021). Layanan yang berkualitas tentu dapat memuaskan wajib pajak dan tetap padapedoman standar layanan yang mampu ditagih dan berkelanjutan ,serta mendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Selain daripada itu, sosialisasi dalam hal perpajakan harus dilakukan untuk meningkatkan pemenuhan kewajiban wajib pajak. Sosialisasi Perpajakan bertujuan untuk berbagi dan memberitahukan informasi yang baik dan benar agar wajib pajak memahami dan mengetahui betapa pentingnya untuk membayar pajak guna untuk meningkatkan penghasilan negara dan pada akhirnya akan

meningkatkan tanggung jawab wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak perlu ditingkatkan dengan adanya sosialisasi pajak, akan tetapi kegiatan sosial harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan menggunakan saluran media lain yang lebih dikenal oleh masyarakat. (Juliantari¹, Sudiartana², and Dicriyani 2021)

Dalam rangka menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam perpajakan, ditetapkan denda pajak bagi pelanggar pajak. Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun tidak sengaja (Apriliyani 2022). Sanksi tersebut juga menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengidentifikasi wajib pajak yang melanggar peraturan, yang artinya pelanggaran kewajiban perpajakan dapat menimbulkan akibat hukum, serta sanksi yang berupa sanksi administrasi serta hukuman pajak karena wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Banyak wajib pajak yang membayar pajaknya selama 5 tahun sekaligus, bahkan tidak membayar pajak sama sekali karena tidak ada konsekuensi pajak yang menyebabkan wajib pajak menyepelkan kewajiban pajaknya. Saat ini sanksi pajak sudah berlaku di kota Batam meskipun pemerintah masih kurang tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak membayar pajaknya sehingga wajib pajak tidak terlalu merasa jera dengan adanya sanksi yang diberikan. Sanksi yang sering dijumpai yaitu Sanksi Administrasi .Untuk nominal dari sanksi Administrasi sendiri tergantung berapa lama tunggakan dan jenis kendaraannya. Sedangkan untuk sanksi berupa hukuman pajak masih sangat jarang dijumpai di Kota Batam.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kewajibannya tentu dapat memberi kemudahan pemerintah daerah untuk melakukan berbagai program. Namun pada kenyataannya, banyak wajib pajak di Indonesia masih banyak yang malas dan bahkan tidak terlalu memperhatikan untuk membayar pajak. Masyarakat seolah olah tidak percaya dengan lembaga pajak yang ada di negeri ini. Oleh sebab itu, pemungutan penerimaan pajak ini perlu dioptimalkan seefektif mungkin.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Rahmatika and Salim 2021) yang menyatakan bahwa Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi yang efektif tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya Sosialisasi yang efektif, hal itu dapat menambah pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan. Untuk saat ini, Sosialisasi Pajak di Kota Batam masih jarang dilaksanakan oleh petugas pajak.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Efriyenty 2019) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berhubungan dengan Kepatuhan Wajib pajak. Hal ini berarti bahwa Wajib pajak ingin menghindari sanksi yang diberikan seperti sanksi administrasi, oleh sebab itu untuk menghindari sanksi administrasi maka wajib pajak membayar kewajiban sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dan tepat pada waktunya.

Menurut penelitian (Juliantari and dkk 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak kendaraan bermotornya. Sementara sosialisasi dan sanksi disimpulkan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Sosialisasi perpajakan berarti memberikan sejumlah informasi tentang perpajakan yang disampaikan oleh pemerintah ataupun DJP. Dengan adanya sosialisasi perpajakan, wajib pajak bisa mendapatkan banyak informasi tentang hal hal penting yang berkaitan dengan pajak seperti tata cara untuk melakukan pembayaran pajak. Tingginya informasi yang diterima oleh wajib pajak perlahan lahan dapat mengubah pikiran wajib pajak ke arah yang positif. Pada penelitian tersebut juga disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Sanksi pajak adalah bagian dari upaya yang dilakukan dengan tujuan mencegah tunggakan pembayaran PKB. Sanksi pajak yang telah diterapkan secara ketat pada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan adanya sanksi pajak yang berlaku dapat memberikan dampak sebagai pencegah bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar kewajibannya.

Berdasarkan perbedaan dari beberapa hasil penelitian di atas, dan juga saat ini di Kota Batam semakin banyak yang mempunyai kendaraan Bermotor, namun sering juga dijumpai para wajib pajak belum taat untuk melakukan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor. Oleh sebab itulah, penulis membuat keputusan untuk melaksanakan Penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SOSIALISASI, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang sudah mempunyai kendaraan bermotor, tetapi banyak yang tidak membayar pajaknya
2. Banyak wajib pajak yang belum paham tentang perpajakan kendaraan bermotor
3. Adanya pemutihan pajak yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis menemukan batasan masalah agar mengarah pada tujuan yang akan dicapai yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Independen pada penelitian yang dilakukan adalah kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi
2. Variabel Dependen pada penelitian ini adalah Kepatuhan wajib pajak
3. Objek pada penelitian yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Batam dari tahun 2018-2022.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Bagaimana pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk lebih dalam mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
2. Menambah pengetahuan dan memperoleh bukti pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
3. Berguna untuk mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam

4. Berguna untuk mengetahui dan memperoleh bukti pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi dan sanksi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah untuk meningkatkan pemahaman pembaca dan merupakan hasil tercapainya tujuan dari penelitian. Oleh sebab itu, adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah memberikan sejumlah informasi bagi peneliti mengenai definisi dari kualitas pelayanan, sosialisasi, sanksi dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Penulis

Hasil dari penelitian ini berperan sangat penting dan memiliki manfaat, khususnya bagi penulis yaitu untuk mendapatkan pengetahuan serta pemahaman yang lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya di Kota Batam.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan referensi yang sama yang dapat membantu mahasiswa lain untuk penelitian selanjutnya

dan bermanfaat sebagai penunjang untuk meningkatkan nilai Universitas Putera Batam khususnya program Studi Akuntansi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Manfaat penelitian ini untuk peneliti lain adalah sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang yang ada hubungannya dengan variabel yang diteliti.

4. Bagi Kantor Samsat

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi kantor samsat adalah penelitian diharapkan mampu memberikan sejumlah Informasi, masukan dan rekomendasi untuk evaluasi bagi pihak samsat Batam Center dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di bidang pengurusan surat kendaraan bermotor