

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara-negara berkembang yang dimana salah satunya adalah Indonesia memiliki upaya untuk memajukan berbagai aspek kehidupan bernegara yang diwujudkan ke dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional ini dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan merancang perencanaan pembangunan sistem social serta ekonomi yang mumpuni. Upaya pembangunan ini bisa terwujud -melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia (APBN) yang telah disiapkan untuk dapat mengembangkan sarana dan prasarana negara namu, dana yang dibutuhkan dalam pembangunan juga tidak sedikit untuk dapat mewujudkan keinginan tersebut.

Pembangunan nasional yang digiatkan secara gencar merupakan salah satu wujud upaya yang perlu dilakukan secara menyeluruh dari segi aspek apapun dengan tujuan untuk memajukan negara, terutama negara berkembang seperti Indonesia. Kesejahteraan rakyat dapat ditingkatkan dengan pembangunan nasional yang dirancang dengan sistematis untuk memberikan kemajuan dalam aspek kehidupan sosial maupun ekonomi. Namun upaya pembangunan dalam suatu negara baik negara itu masih berkembang ataupun negara maju, tidak akan dapat direalisasikan tanpa adanya dana. Di Indonesia dalam melakukan perencanaan anggaran dilakukan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia , yang dimana tugasnya agar mengurus keuangan negara seperti pendapatan dan pengeluaran. Rencana anggaran keuangan di suatu negara diperlukan sebab hasil

dari rencana ini yang akan menentukan keberhasilan dan efektivitas pembangunan pada negara tersebut. Tata kelola pemerintah yang baik, dalam melaksanakan pemerataan pembangunan dapat membantu mempercepat tercapainya tujuan yang paling utama dalam pembangunan pemerintahan, yaitu kesejahteraan rakyat (Efriyenty D, 2019). Tujuan pemerintah yaitu menjadikan negara Indonesia mandiri dalam hal biaya pembangunan, dengan membuka berbagai sumber keuangan dalam negeri berupa pajak

Di Indonesia dalam melakukan perencanaan anggaran dilakukan oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Indonesia, yang dimana tugasnya agar mengurus keuangan negara seperti pendapatan dan pengeluaran. Rencana anggaran keuangan di suatu negara diperlukan sebab hasil dari rencana ini yang akan menentukan keberhasilan dan efektivitas pembangunan pada negara tersebut. Tata kelola pemerintah yang baik, dalam melaksanakan pemerataan pembangunan dapat membantu mempercepat tercapainya tujuan yang paling utama dalam pembangunan pemerintahan, yaitu kesejahteraan rakyat (Efriyenty D, 2019). Tujuan pemerintah yaitu menjadikan negara Indonesia mandiri dalam hal biaya pembangunan, dengan membuka berbagai sumber keuangan dalam negeri berupa pajak.

Tata kelola pemerintah yang baik, dalam melaksanakan pemerataan pembangunan dapat membantu mempercepat tercapainya tujuan yang paling utama dalam pembangunan pemerintahan, yaitu kesejahteraan rakyat (Efriyenty D, 2019). Tujuan pemerintah yaitu menjadikan negara Indonesia mandiri dalam hal

biaya pembangunan, dengan membuka berbagai sumber keuangan dalam negeri berupa pajak.

Terdapat sejumlah faktor yang diperoleh yang dipengaruhi oleh kepatuhan kewajiban pajak kendaraan. Pajak ialah sesuatu proses yang mana itu wajib pajak memahami peraturan pajak, dan nominal yang harus mereka dibayarkan, serta faedah atau kegunaan dari pajak yang secara mutlak akan sangat berguna dalam hidup sehari-hari mereka. Informasi wajib pajak membahas mengenai perpajakan guna membantu wajib pajak dalam menerapkan informasi tersebut untuk bayar pajak (Cong dan Agoes, 2019). Informasi pajak amat penting terhadap para pematu pajak, makin rendah akan informasi pajak makin tingkat kesadaran dan kepatuhan seorang individu akan semakin rendah, karena tidak memahami dengan jelas manfaat dari membayar pajak mereka (Cong dan Agoes, 2019).

Memperluas jaringan layanan dan infrastruktur publik yang tersedia dan memadai merupakan sebuah cara untuk mendanai penerimaan pajak. Seperti yang diketahui, sektor pajak memiliki peran penting dalam pemasukan negara, pemerintah berkomitmen untuk tetap meningkatkan penerimaan pajak dengan selalu memastikan bahwa setiap wajib pajak membayar pajaknya tepat pada waktunya. (Novina Herawati & Hidayat, 2022).

Pemungutan pajak serta pengalokasian anggaran dipisah menjadi dua macam yaitu pemungutan pajak pusat serta pemungutan pajak daerah. Pajak daerah merupakan salah satu pajak yang sering didengar oleh wajib pajak. Salah satu jenis pajak yang termasuk dalam pajak daerah adalah pajak jalan. Penerimaan pajak merupakan sebuah pembayaran wajib oleh orang perseorangan atau

sekelompok badan hukum kepada negara, dana pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk keperluan daerah guna untuk mencapai kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya. Pajak kendaraan tergolong kedalam pajak daerah, yaitu pajak yang dibayar oleh pemerintah kota guna untuk membiayai anggaran daerah (Nur Aini, 2022).

Menurut Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU RI No. 28 Tahun 2009) menyebutkan bahwa Pajak Jalan Kendaraan Bermotor (PKB) adalah salah satu jenis pajak yang menjadi tanggung jawab tingkat provinsi, dan dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan individu perseorangan atau badan hukum yang menjadi pemiliknya.

Wajib Pajak yang mentaati dan mengikuti peraturan pada sewaktu membayar pajak dapat meningkatkan jumlah penerimaan pajak negara. Berdasarkan data dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengembangan Produktivitas Daerah Kepulauan Riau (UPTD PPD), target penjualan kendaraan roda dua dan total penerimaan pajak menunjukkan adanya peningkatan dan penurunan pada setiap tahunnya. Berdasarkan informasi tersebut, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1** Data Kendaraan, Unit Bayar Pajak, Denda

Tahun	Kendaraan	Unit Bayar Pajak	Denda
PKB 2019	361.840	Rp. 254.249.833.970	Rp. 10.364.688.300
PKB 2020	382.518	Rp. 235.501.153.937	Rp. 6.718.330.240
PKB 2021	408.460	Rp. 281.307.083.593	Rp. 5.861.939.600
PKB 2022	442.092	Rp. 306.631.908.112	Rp. 6.672.559.000

Sumber: Permintaan Data Kendaraan Bermotor No.070/525/Bapenda/2023

Dari informasi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kendaraan dan Unit Bayar Pajak yang dicapai selama dari tahun 2019 – 2022 mengalami peningkatan.

Perubahan tersebut dapat menunjukkan bahwa kendaraan dan unit bayar pajak meningkat secara signifikan dari tahun ketahun. Namun dapat dilihat pada tabel diatas, pada tahun 2019 denda tercatat sebanyak Rp. 10.364.688.300 kemudian pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan, namun pada 2022 kembali terjadi peningkatan denda pajak motor sebanyak Rp. 6.672.559.000.

Kepatuhan wajib pajak memiliki kaitan yang erat dengan penerimaan pajak, jika semakin tinggi kewajiban pajak yang dibayarkan maka semakin tinggi pula penerimaan pajak. Oleh karena itu, memastikan terjaganya kepatuhan pajak adalah sebuah hal yang sangat penting. Jika terjadinya penurunan penerimaan pajak dapat menyebabkan sulitnya pelaksanaan pekerjaan pembangunan. Namun, sayangnya masih ada masyarakat yang tidak memahami dengan benar tujuan dan pentingnya dalam membayar pajak bagi pendanaan anggaran negara dan serta untuk kepentingan bersama.

Terdapat sejumlah faktorr yang diperoleh yang pengaruhi oleh kepatuhan kewajiban pajak kendaraan. Pajak ialah sesuatu proses yang mana itu wajib pajak memahami peraturan pajak, dan nominal yang harus mereka dibayarkan, serta faedah atau kegunaan dari pajak yang secara mutlak akan sangat berguna dalam hidup sehari-hari mereka. Informasi wajib pajak membahas tentang perpajakan membantu wajib pajak dalam menerapkan informasi tersebut untuk bayar pajak. Informasi pajak amat penting terhadap para pematuh pajak, makin rendah akan informasi pajak makin tingkat kesadaran dan kepatuhan seorang invidu akan semakin rendah, karena tidak memahami dengan jelas manfaat dari membayar pajak (Kurniasari Susanto & Arfamaini, 2021).

Selain dari meningkatkan pengetahuan pajak, pemerintah juga melakukan inovasi untuk memaksimalkan kepatuhan pajak dengan cara menerapkan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk membayar iuran pajaknya. Pemerintah memperkenalkan sistem layanan barunya yaitu sistem E-SAMSAT yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak dengan lebih praktis dan efisien, dikarenakan system E-SAMSAT tersebut dapat diakses secara online melalui smartphone yang dimiliki dan dapat melakukan transaksi oleh hampir seluruh M-Bank atau ATM. Pemerintah selalu mengembangkan inovasi terbaru dan semakin populer di kalangan pematu pajak, bagi pematu pajak yang terdapat keterbatasan waktu untuk mengurus transaksi pajak. Berikut dibawah ini ditampilkan tabel penggunaan E-SAMSAT, Sebagai berikut :

**Tabel 1.2** Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Menggunakan E-SAMSAT

Tahun	Jumlah Kendaraan	Penerimaan Bayar Pajak E-Samsat	Denda
2022	4.687	Rp. 6.162.615.089	Rp. 6.672.559.000

Sumber: Badan Pengolahan Pajak dan Retrebusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau

Dapat dilihat dari tabel data di atas dari jumlah total kendaraan pada tahun 2022 yang sebanyak 442.092 hanya sebanyak 1% dari pembayar pajak motor yang menggunakan e-samsat yaitu 4.687 pengguna.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pengguna aplikasi e-samsat masih sangat rendah dikalangan masyarakat. Kemudian terdapat faktor lain yang mempengaruhi pematu wajib pajjak, yaitu sanksi perpajakan sedang berjalan dapat dilaksanakan meningkatkan kepatuhan dengan memberikan sanksi kepada mereka yang gagal memenuhi syarat perpajakannya. Sanksi tersebut bisa berbentuk sanksi administrasi, denda atau pinalti. Tindak penallti memberikan

bantuan kepada pemerintah untuk menegaskan pembayaran pajak, menegakkan hukum dan meningkatkan pendapatan pemerintah untuk kebaikan untuk kalangan ramai. Sanksi pajak merupakan sebuah jaminan ditaatinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (standar perpajakan), khususnya H. Sanksi pajak dapat berperan sebagai pencegah supaya wajib pajak tidak mencoba melanggar peraturan perpajakan. Melihat data pada Tabel 1.1 dan 1.2 terlihat bahwa masih banyak sekali masyarakat yang dikenakan denda, hal ini menunjukkan bahwa masih banyak sekali masyarakat yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Layanan perpajakan juga berperan penting dalam kepatuhan perpajakan, pelayanan perpajakan juga harus memudahkan warga negara Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat yang ditawarkan kepada Wajib Pajak untuk mereka menyelesaikan kewajibannya sebagai wajib pajak, baik dari segi sikap maupun perilaku dan pelayanan yang akan diberikan. Tujuan dari pelayanan pajak yaitu kepuasan masyarakat. Diharapkan para bahwa wajib pajak akan tergerak untuk memenuhi kewajiban pajak jalan mereka setiap waktu. Kualitas pelayanan perpajakan ini wajib terus dikembangkan dengan harapan bahwa para wajib pajak dapat patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang berlaku untuk meningkatkan penerimaan pajak negara.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian terhadap beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Variabel yang diduga

memengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah, pengetahuan pajak, penerapan e-SAMSAT, sanksi perpajakan dan pelayanan pajak. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka judul penelitian yang dirumuskan adalah “**PENGARUH TINGKAT PENGETAHUAN, E-SAMSAT, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang bisa didapatkan, yaitu:

1. Kurangnya pengetahuan dalam perpajakan mengakibatkan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak
2. Implementasi sistem e-SAMSAT belum dilakukan secara optimal di kalangan masyarakat, mengakibatkan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.
3. Pemberlakuan sanksi pajak yang masih belum efektif mengakibatkan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak
4. Kurangnya kualitas pelayanan mengakibatkan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diuraikan, yaitu:

1. Objek penelitian hanya dibatasi pada wajib pajak tahun 2022
2. Penelitian ini berfokus pada wajib pajak bermotor di Kota Batam
3. Penelitian tersebut menganalisis dan mengkaji pengaruh pengetahuan pajak, implementasi e-SAMSAT, sanksi perpajakan dan pelayanan perpajakan

terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Batam.

4. Penelitian yang diteliti hanya pada periode tahun 2019 sampai tahun 2022

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat dituangkan dalam penelitian berikut, yaitu:

1. Apakah tingkat pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah e-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
5. Apakah tingkat pengetahuan, e-samsat, sanksi pajak, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor.
- 1.2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor.

- 1.3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor .
- 1.4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor.
- 1.5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak, penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak serta pelayanan pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak saat membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat dijadikan sebagai acuan penelitian yang akan, berkaitan dengan pengaruh pengetahuan pajak, penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak serta pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui lebih lanjut pengaruh pengetahuan pajak, penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak serta pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, penerapan e-SAMSAT, sanksi pajak serta pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.