

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak ialah sesuatu yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak berfungsi menciptakan kemandirian bangsa serta negara pada pembiayaan pembangunan yang berguna untuk kepentingan bersama. Pajak adalah alat pemerintah yang berfungsi dalam sistem ekonomi sebab sumber pendapatan negara terbanyak ialah dari bidang pajak, pajak memainkan peran mereka untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan perluasan kegiatan ekonomi di berbagai bidang. Dengan pajak, pemerintah bisa memkasimalkan sumber daya ekonomi guna memecahkan beragam masalah peekonomian yang ada.

Pajak di Indonesia dibagi menjadi dua (2) golongan, yaitu pajak pusat dan pajak daerah, tergantung pada pemungutan pajaknya. Pajak pusat adalah pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dalam hal ini dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Pajak daerah adalah pajak yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah di tingkat provinsi dan kabupaten atau kota.

Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat memungkinkan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tergolong pada jenis pajak yang berpengaruh pada pendapatan pemerintah daerah. PKB terkategori dalam salah satu pendapatan utama daerah yang kegunaanya membiayai pembangunan provinsi. PKB merupakan pajak yang dipungut oleh provinsi, namun

setiap kabupaten atau kota berhak memungutkannya melalui kantor SAMSAT sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang pemberlakuan SAMSAT (Sistem Administrasi Seragam).

Pajak yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak ke SAMSAT akan disetorkan ke Badan Pendapatan Daerah. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat memperhatikan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang tumbuh pesat di setiap daerah (Yusuf, Maslichah, 2022). Berdasarkan hal tersebut, Pemkot melihat peluang yang sangat baik untuk mengubah seluruh kendaraan bermotor milik Wajib Pajak menjadi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan Bermotor (PKB) memungut pajak atas kepemilikan dan atau pengelolaan kendaraan bermotor, dan objek kena pajak. Objek kena pajak adalah orang atau badan seperti pemilik kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak objektif yang terkait dengan objek kena pajak wajib pajak. Banyaknya masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor mengakibatkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor juga makin meningkat dari tahun ke tahun. Seiring meningkatnya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor tentu saja pemerintah daerah mengharapkan meningkatnya juga penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kepulauan Riau hampir sebagian besar kendaraan di Kepri belum tercatat membayar pajak. Menurut Pasal 74 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang mana disebutkan bahwa penghapusan data kendaraan dilakukan apabila ada kendaraan tidak melakukan perpanjangan STNK sekurang-kurangnya dua tahun setelah habis masa berlaku

STNK. Jika tidak membayar pajak selama dua tahun maka kendaraan akan dinyatakan bodong, data kendaraan akan dihapus dan tidak dapat diregistrasi Kembali bahkan tidak dapat digunakan di jalan (Antara Kepri). Maka dari itu pemerintah berharap agar masyarakat dapat patuh dalam membayar pajak agar tidak terjadi penghapusan data kendaraan pada masyarakat.

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun terus meningkat, namun peningkatan jumlah wajib pajak tidak dibarengi dengan wajib pajak. Masalah kepatuhan ini menjadi kendala dalam meningkatkan penerimaan pajak yang merupakan sumber penerimaan negara untuk belanja negara dan pembangunan pemerintah. Penerimaan pajak yang dihasilkan dimaksudkan untuk meningkatkan kekayaan dan kesejahteraan masyarakat.

**Tabel 1.1** Total Data Kendaraan Bermotor, Penerimaan PKB dan Penerimaan Denda di Kota Batam

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Penerimaan Pajak	Denda
1	2018	327.110	260.935.329.822	6.572.579.196
2	2019	361.840	254.249.833.970	10.364.688.300
3	2020	382.518	235.501.153.937	6.718.330.240
4	2021	408.460	281.307.083.593	5.861.939.600
5	2022	442.092	306.631.908.112	6.672.559.000

**Sumber :** BP2RD Provinsi Kepri

Mengacu kepada uraian diatas, dapat dilihat terjadinya peningkatan serta penurunan sehingga penerimaan pajak mengalami ketidakstabilan dari tahun ke tahun apabila dilihat dari jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, dikarenakan masih adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraanya.

Untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah bertujuan memperbaiki sistem administrasi perpajakan, terutama di era teknologi. Pemerintah telah memperkenalkan suatu inovasi dalam pembayaran pajak yang dikenal dengan

modernisasi administrasi perpajakan. Hal tersebut diterapkan oleh pemerintah dengan beragam inovasi yang ditujukan langsung kepada wajib pajak agar memenuhi kewajiban perpajakannya di bidang angkutan bermotor, seperti: SAMSAT pembantu, gerai SAMSAT, SAMSAT Drive Thru, SAMSAT mobile, misalnya. - Pengembangan SAMSAT dan SAMSAT lainnya sesuai dengan perkembangan teknologi dan harapan masyarakat.

Hal tersebut dilaksanakan pemerintah sebab belum terlalu diterapkannya sistem administrasi yang berguna untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang ditemukan oleh wajib pajak saat melaksanakan kewajiban perpajakan motornya di SAMSAT yakni belum efektif dan efisien dalam servis di SAMSAT tentang sistem dan prosedur pembayaran pajak misalnya wajib pajak yang harus mobilitas dari loket ke loket, prosedur pengurusan pembayaran pajak yang terlihat lambat sebab tetap mengaplikasikan prosedur manual, serta antrian panjang yang juga melelahkan bagi wajib pajak (Pengendara.com). Meningkatkan sistem administrasi perpajakan juga memiliki tujuan untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Anggraini, 2022).

Kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas dari wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi perilaku wajib pajak itu sendiri. Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal yaitu kewajiban moral dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang baik dan kesadaran moral wajib pajak atas alokasi penerimaan pajak oleh pemerintah. Kewajiban Moral mengacu pada rasa kewajiban seseorang saat berpartisipasi atau menahan diri dari

perilaku tertentu. Faktor etika yang dilakukan sangat penting dalam mengembangkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak. Hal ini disebabkan pembayaran pajak yang dilaksanakan wajib pajak tidak lepas dari perilaku wajib pajak itu sendiri (Yustina dkk, 2020). Karena masih banyaknya wajib pajak yang menanggapi membayar pajak adalah beban moral buat mereka sehingga mereka tidak patuh atau melupakan kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan adanya kewajiban moral yang semakin baik dari wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kompas.com).

Setiap proses perpajakan, wajib pajak pastilah menginginkan adanya kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak. Salah satu rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah ketidakmampuan pegawai kantor pajak dalam memberikan layanan yang optimal. Banyaknya wajib pajak yang menganggap bahwa pelayanan di kantor pajak masih tergolong rendah, karena pelayanan pegawai kantor yang tidak sesuai dengan harapan wajib pajak salah satu contohnya ialah terlalu bertele-telenya atau tidak sesuai pegawai kantor dalam menyampaikan proses pembayaran pajak sehingga wajib pajak kebingungan dan menunggu terlalu lama, Sebagai pelayan masyarakat seharusnya pegawai SAMSAT bisa lebih mengutamakan kenyamanan masyarakat (Haluan Indonesia), Oleh karena itu petugas pajak dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang rama, konsisten dan adil kepada setiap wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Andimulana, 2018). Kualitas layanan kantor pajak menjadi indikator penting bagi wajib pajak untuk memutuskan apakah

mereka akan membayar pajak, terutama dalam sistem penilaian diri yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kualitas pelayanan ini harus selalu disempurnakan dan ditingkatkan oleh pemerintah. Kepuasan yang dirasakan atas layanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan akan memberikan dorongan dan kesadaran dari pembayar pajak untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas penulis tertarik untuk melaksanakan riset dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor di Kota Batam “**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Sesuai latar belakang yang sudah di jelaskan, peneliti mengidentifikasi masalah diantaranya:

1. Masih kurangnya penerapan sistem modernisasi administrasi dikalangan masyarakat.
2. Masih rendahnya kewajiban moral karena masyarakat masih menganggap hak membayar pajak ialah beban.
3. Kualitas pelayanan masih rendah karena ketidakmampuan pegawai kantor pajak dalam memberi pelayanan yang maksimal.

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan utama yang diteliti dan di bahas bisa meraih apa yang diinginkan, maka peneliti juga membataskan masalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktro yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor dikota Batam (Y), diukur dengan variabel: Modernisasi Sistem Administrasi (X1), Kewajiban Moral (X2) & Kualitas Pelayanan (X3)
2. Responden pada riset ini ialah wajib pajak yang membayar pajak di SAMSAT Batam Kota pada tahun 2022.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari Kantor SAMSAT Batam Kota pada tahun 2018-2022.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Menurut batasan masalah diatas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
2. Apakah Kewajiban Moral berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
4. Apakah Moedernisasi Sistem Adnistrasi, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui Modernisasi Sistem Administrasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui Kewajiban Moral berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui Modernisasi Sistem Administrasi , Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi seluruh pembaca diantaranya:

#### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

Riset ini diharapkan dapat menambah wawasan serta mengembangkan informasi tentang Wajib Pajak Kendaraan bermotor di Kota Batam, khususnya dalam Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan PKB dan dapat menambah pengetahuan tentang dampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

#### **1.6.2. Manfaat Praktis**

1. Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengimplementasikan kemampuan dan ilmu yang di dapat selama mengikuti kegiatan perkuliahan.

2. Sebagai bahan pertimbangan serta masukan bagi peneliti dengan permasalahan lain yang terkait dengan Modernisasi Sistem Administrasi, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan.