

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mencerdaskan bangsa dan negara. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat maka dapat diwujudkan dengan menjalankan pemerintahannya serta melaksanakan pembangunan disegala bidang. Pembangunan di dalam suatu negara merupakan kegiatan yang berlangsung secara terus menerus serta berkesinambungan. Oleh karena itu, hal ini tentunya didukung oleh suatu pembiayaan negara yang cukup memadai. Suatu negara akan berjalan dengan baik ketika mempunyai sumber dana yang stabil dan kuat. Salah satu sumber dana tersebut yakni penerimaan pajak.

Mendengar kata pajak, banyak dari kita yang mendefinisikannya sebagai sebuah beban tambahan yang cukup signifikan ditengah sebuah kesulitan ekonomi yang semakin berat dari waktu ke waktu. Namun, pada kenyataannya pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas ekonomi suatu negara serta menyediakan dana yang diperlukan untuk menyelenggarakan berbagai program dan layanan publik. Pajak merupakan suatu pungutan wajib yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap negara berdasarkan undang-undang yang bersifat memaksa serta terutang yang wajib dibayarkan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, yang hasilnya nanti akan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Hidayat & Maulana, 2022).

Pemungutan pajak di Indonesia berdasarkan tingkat pemerintahannya terbagi atas dua bagian yakni pajak negara dan pajak daerah. Tetapi, hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Penghasilan pajak daerah berasal dari beberapa sumber, salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor ialah pajak yang mempunyai kontribusi cukup besar terhadap pendapatan sebuah daerah. Maka dari itu, penerimaan pajak kendaraan bermotor perlu dioptimalisasi melalui beragam upaya yang dapat memaksimalkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Instansi yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang bekerja sama dengan tiga instansi yaitu Dispenda Provinsi Kepulauan Riau, Kepolisian Republik Indonesia, dan Asuransi Jasa Raharja.

Era modern saat ini membuat seluruh lapisan masyarakat Indonesia dari golongan menengah ke atas maupun menengah ke bawah berlomba-lomba untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu alat transportasi. Karena dengan adanya alat transportasi tersebut masyarakat Indonesia dapat melaksanakan seluruh aktivitasnya setiap saat. Oleh sebab itu, tingkat daya beli masyarakat Indonesia terhadap kendaraan bermotor pun semakin meningkat. Tetapi, dengan banyaknya kendaraan bermotor di kota Batam belum tentu dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan

merupakan suatu cara yang dilakukan oleh pihak yang berwenang agar dapat menyampaikan pemahaman, penjelasan dan membina warga negara serta wajib pajak mengenai semua yang berkaitan dengan pajak dan perundang-undangan untuk dapat mengetahui segala hal mengenai pentingnya membayar pajak (Widajantie & Anwar, 2020) . Dengan adanya sosialisasi perpajakan, maka dapat membantu wajib pajak dalam memahami ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak sadar akan kewajibannya. Sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan efektif melalui penyebaran brosur tentang pajak kendaraan bermotor, menyebarkan informasi melalui media sosial serta dengan melakukan penyuluhan langsung kepada masyarakat. Menurut hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Ayu Juliantari dkk., 2021). Namun ada juga hasil penelitian yang membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Widajantie & Anwar, 2020), (Sukesi & Yunaidah, 2019).

Selain sosialisasi perpajakan, dapat memberi kualitas pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan ialah suatu pelayanan yang ditunjukkan masyarakat yang ditawarkan kepada wajib pajak agar mereka dapat melaksanakan kewajibannya selaku wajib pajak, baik dari segi perilaku ataupun sikap serta pelayanan yang diberikan (Efendy & Tipa, 2023). Pelayanan yang baik mencakup kemudahan akses, keterbukaan informasi, prosedur yang sederhana serta layanan customer service yang responsif. Ketika wajib pajak dilayani dengan baik,

maka wajib pajak akan cenderung merasa dihargai dan dipertimbangkan oleh pemerintah yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga dapat mendorong wajib pajak patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Menurut hasil penelitian terdahulu memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Hidayat & Maulana, 2022), (Widajantie & Anwar, 2020), (Agustin & Putra, 2019), (Izza dkk., 2023), (Sulistiyowati dkk., 2021), (Efendy & Tipa, 2023). Tetapi ada juga hasil penelitian yang membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Ayu Juliantari dkk., 2021), (Sukeksi & Yunaidah, 2019).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yakni sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan ialah sebuah tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang berkaitan dengan pajak yang secara sengaja ataupun tidak sengaja melakukan suatu pelanggaran (Ayu Juliantari dkk., 2021). Undang-undang maupun peraturan sudah membuat tata cara dan prosedur umum pelaksanaan perpajakan mencakup sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak apabila tidak melaksanakan kewajibannya. Pengenaan sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi, denda maupun sanksi pidana (Efriyenty, 2019). Sanksi administrasi contohnya seperti penundaan perpanjangan STNK, penundaan izin operasional kendaraan ataupun pemerintah dapat mencabut nomor polisi kendaraan, yang berarti kendaraan tersebut tidak sah untuk digunakan di jalan umum sampai masalah pajak terselesaikan. Besaran denda biasanya ditetapkan

berdasarkan persentase tertentu dari jumlah pajak yang belum dibayar dan dapat meningkat seiring berjalannya waktu. Sanksi pidana contohnya seperti hukuman penjara, tergantung pada seriusnya pelanggaran serta ketentuan hukum yang berlaku. Penerapan sanksi administrasi, denda ataupun sanksi pidana dalam perpajakan kendaraan bermotor bertujuan agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Menurut hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Hidayat & Maulana, 2022), (Ayu Juliantari dkk., 2021), (Izza dkk., 2023), (Efendy & Tipa, 2023), (Efriyenty, 2019) Tetapi ada juga hasil penelitian yang memperlihatkan bahwasanya sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya berdasarkan hasil penelitian (Sulistiyowati dkk., 2021), (Agustin & Putra, 2019), (Maulana & Septiani, 2022)

Dalam membayarkan pajaknya, seorang wajib pajak yang patuh tentu akan meningkatkan jumlah pendapatan daerah. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan sumber pendanaan untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan, tetapi juga memperkuat kemampuan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur dan keamanan. Selain itu, meningkatnya pendapatan daerah dari pajak dapat mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan menciptakan peluang investasi baru dan meningkatkan daya beli masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan.

**Tabel 1. 1** Jumlah Kendaraan Yang Patuh dan Tidak Patuh Pajak

Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)	Patuh Pajak (Unit)	Tidak Patuh Pajak (Unit)	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2019	361.840	249.372	112.468	68,91%
2020	382.518	224.648	157.870	58,72%
2021	408.460	248.263	160.197	60,78%
2022	442.092	262.790	179.302	59,44%
2023	484.829	273.911	210.918	56,49%

**Sumber:** Kantor Samsat Batam Centre

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat jumlah kendaraan bermotor dan jumlah kendaraan bermotor yang patuh dan tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) Kota Batam tahun 2019 sampai tahun 2023. Pada tahun 2019, persentase kepatuhan dalam hal membayarkan pajak kendaraan bermotornya sebesar 68,91%. Pada tahun 2020, persentase kepatuhan menurun sebesar 58,72%. Pada tahun 2021 persentase kepatuhan kembali mengalami kenaikan yaitu sebesar 60,78%. Pada tahun 2022, persentase kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor kembali mengalami penurunan sebesar 59,44%. Pada tahun 2023, persentase kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor menurun sebesar 56,49%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya masih belum optimal.

Fluktuasi dalam tingkat kepatuhan ini menunjukkan perlunya perhatian serius dari pemerintah daerah. Penurunan persentase kepatuhan bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran pajak di

kalangan wajib pajak, atau mungkin kualitas pelayanan pajak yang belum memadai. Program untuk meningkatkan kepatuhan perlu dilakukan oleh pemerintah dengan mengimplementasikan strategi yang komprehensif. Sosialisasi yang intensif mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor harus dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas layanan pajak, seperti kemudahan dalam proses pembayaran dan transparansi penggunaan dana pajak, juga harus diperhatikan. Langkah-langkah ini diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB di Kota Batam dapat meningkat secara signifikan di masa mendatang, yang pada akhirnya akan mendukung peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan infrastruktur yang lebih baik.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas dan hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten, sehingga peneliti memiliki ketertarikan guna menyelenggarakan penelitian ulang berjudul “PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Masih adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Masih kurangnya sosialisasi perpajakan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan.

4. Masih kurangnya ketegasan pemerintah dalam memberikan sanksi perpajakan yang membuat wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Terdapat variabel independen di dalam penelitian ini yaitu Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan.
2. Terdapat variabel dependen di dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
3. Objek yang akan diteliti di dalam penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
2. Apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
3. Apakah Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?
4. Apakah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

2. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui apakah Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.
4. Untuk mengetahui apakah Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

#### **1. Bagi peneliti**

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam serta dapat menjadi instrument untuk mempraktekkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

#### **2. Bagi pembaca**

Dapat dijadikan informasi tambahan serta referensi yang akan melakukan penelitian mengenai Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau**

Dapat memberikan masukan terhadap operasional dan kebijaksanaan organisasi mengenai Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam.

## **2. Bagi Universitas Putera Batam**

Dapat dijadikan sebagai karya ilmiah di Universitas Putera Batam serta sebagai bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya.