

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia dikenal dengan negara hukum, artinya Negara Indonesia menjamin akan keadilan dan kesejahteraan rakyatnya. Negara Indonesia juga dikenal akan kekayaan sumber daya alamnya yang sangat melimpah. Meskipun Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alamnya, namun perekonomian Indonesia masih dikatakan sangat buruk terutama pada sektor perpajakan. Pajak adalah sumber penghasilan utama sebuah negara, karena untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga negara seperti pembangunan infrastruktur, pembangunan nasional dan fasilitas umum berasal dari pemungutan pajak (Karlina & Ethika, 2021).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah salah satu pajak daerah yang pemungutannya dilakukan atas kepemilikan kendaraan bermotor (Juliantari *et al.*, 2021). Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pendapatan asli daerah sebagai penyumbang penghasilan terbesar yang dapat membiayai pembangunan rumah tangga daerah provinsi (Isnaini & Karim, 2021). Perkembangan zaman yang semakin modern, kendaraan bermotor merupakan kebutuhan yang wajib dimiliki oleh masyarakat sebagai alat transportasi untuk membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Banyak masyarakat Indonesia lebih memilih kendaraan pribadi dibanding menggunakan transportasi umum yang telah disediakan oleh pemerintah (Isnaini & Karim, 2021). Lembaga yang memiliki wewenang dalam pemungutan pajak kendaraan adalah Dinas Pendapatan Daerah

atau Dispenda. Masyarakat dapat membayarkan pajaknya melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang telah tersedia di beberapa daerah di Kota Batam. SAMSAT merupakan kerja sama dari tiga lembaga yaitu Badan Pendapatan Provinsi Kepulauan Riau, Kepolisian Kepulauan Riau dan Asuransi Jasa Raharja.

Menurut data pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam. Oleh karena itu sudah sewajarnya pendapatan daerah yang berasal dari pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Berdasarkan data yang bersumber dari BP2RD (Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah) Kepulauan Riau yang menunjukkan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam, unit yang membayar pajak kendaraan bermotor, unit yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor, serta persentase dari unit yang membayar pajak dan tidak membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun 2020 sampai 2023. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. 1** Data Jumlah Kendaraan Bermotor, Unit yang Membayar Pajak dan Unit yang Tidak Membayar Pajak

Keterangan	Tahun			
	2020	2021	2022	2023
Total Kendaraan	382.518	408.460	442.092	484.829
Unit yang Membayar Pajak	224.648	248.263	262.790	273.911
Unit yang Tidak Membayar Pajak	157.870	160.197	179.302	210.918
Persentase Unit yang membayar Pajak	59%	61%	59%	56%
Persentase Unit yang tidak Membayar Pajak	41%	39%	41%	44%

Sumber: BP2RD Kepulauan Riau (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas ditunjukkan bahwa total kendaraan terus mengalami peningkatan dari tahun 2020 sebanyak 382.518 kendaraan hingga di tahun 2023 meningkat menjadi 484.829 kendaraan. Meskipun total kendaraan bermotor dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan, serta unit yang tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan unit yang patuh membayar pajak yang mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari persentase pada tabel diatas, unit yang patuh membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami kenaikan dari 59% menjadi 61% sedangkan unit yang tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami penurunan dari 41% menjadi 39% yang artinya masyarakat sudah mulai patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Namun di tahun 2022 hingga tahun 2023 persentase unit yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami penurunan menjadi 56% sedangkan unit yang tidak patuh membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami kenaikan menjadi 44% artinya wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) kembali tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Hal ini menandakan bahwa kepatuhan masyarakat Kota Batam dalam membayar pajak kendaraan bermotor masih dikatakan sangat buruk, meskipun jumlah kendaraan bermotor dari tahun 2020 sampai tahun 2023 terus meningkat, namun masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu di tahun 2020 Kota Batam terdampak wabah *Covid-19* yang memberikan dampak pada perekonomian masyarakat Kota Batam, sehingga membuat perekonomian masyarakat menjadi tidak stabil.

Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan target penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. Jika kepatuhan masyarakat mengalami peningkatan, maka penerimaan pajak kendaraan bermotor juga ikut mengalami peningkatan (Barlan *et al.*, 2021). Namun banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam tidak bisa menjamin bahwa seluruh wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor akan membayarkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak adalah faktor-faktor yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya nilai moral, etika dan rasa bertanggung jawab atas seluruh kewajibannya (Widajantie & Anwar, 2020). Semakin tinggi rasa bertanggung jawab masyarakat, maka pelaksanaan pajaknya juga akan semakin baik (Agustin & Putra, 2019). Tingkat kesadaran masyarakat dapat dicerminkan dari keinginan diri sendiri untuk taat pada peraturan dan ketentuan perpajakan (Yanti *et al.*, 2021). Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi dapat membantu meningkatkan dan memaksimalkan pendapatan daerah. Namun pada kenyataannya, tingkat kesadaran wajib pajak yang masih minim membuat pendapatan daerah tidak berjalan secara optimal. Kurangnya informasi mengenai fungsi pajak yang diperoleh wajib pajak sebagai sumber pendapatan daerah dalam pembangunan membuat turunnya kesadaran wajib pajak (Sisi & Wage, 2023). Pemerintah dapat melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak salah satunya yaitu dengan menyederhanakan sistem administrasi atau sistem pembayaran pajak agar memudahkan wajib pajak dalam

melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Kowel *et al.*, 2019). Adanya sistem administrasi yang lebih mudah diharapkan dapat membuat wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

Selain meningkatkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak juga perlu ditingkatkan oleh petugas SAMSAT, agar kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan tanggung jawab perpajakan juga mengalami peningkatan (Sista N. A., 2019). Pelayanan pajak yang baik akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada ketentuan perpajakan. Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari cara petugas SAMSAT memberikan bimbingan dan penjelasan kepada masyarakat yang datang untuk membayar pajak (Hormati *et al.*, 2021). Petugas pajak juga dapat mengembangkan standar kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan kepada wajib pajak atas jasa yang telah mereka berikan (Sukesi & Yunaidah, 2020). Kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak (Juliantari *et al.*, 2021). Beragam cara telah dilakukan oleh pemerintah agar wajib pajak lebih patuh dalam melaksanakan kewajibannya, salah satunya adalah menerapkan program *e-SAMSAT*.

Program *e-SAMSAT* merupakan jenis layanan elektronik yang dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor secara online (Megayani & Noviari, 2021). Namun penerapan *system e-SAMSAT* belum menunjukkan manfaat yang cukup signifikan, meskipun fasilitas telah diterapkan secara online wajib pajak tetap harus datang ke Kantor SAMSAT untuk menukarkan bukti pembayaran serta melakukan pengesahan STNK di Kantor

SAMSAT (Aprilianti, 2021). Hal ini menyebabkan masih banyak wajib pajak yang menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) karena beranggapan menggunakan jasa pihak ketiga proses lebih cepat dan mudah serta tidak membuang-buang waktu. Oleh karena itu kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pemerintah atau aparat pajak harus selalu diperbaiki dan lebih ditingkatkan (Dewi & Laksmi P, 2019).

Selain meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, penerapan sanksi perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketentuan perpajakan sudah diatur didalam Undang-Undang tidak terkecuali tentang sanksi pajak (Karlina & Ethika, 2021). Sanksi pajak merupakan hukuman atau jaminan atas ketentuan pajak yang telah ditentukan supaya ditaati (Efriyenty, 2019). Sanksi pajak dapat mempengaruhi kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta penerapan sanksi pajak adalah sebuah tindakan sebagai bentuk hukuman terhadap pihak yang melanggar (Suyatmin *et al.*, 2023). Semakin tinggi dan berat sanksi yang diberikan, maka wajib pajak akan merasa semakin rugi (Meutiaa *et al.*, 2021). Sehingga penerapan sanksi pajak merupakan salah satu cara yang tepat untuk menghukum wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Namun faktanya meskipun sanksi pajak telah diterapkan oleh pemerintah masih banyak wajib pajak yang tidak merasa jera, sehingga masih banyak masyarakat yang mengabaikan sanksi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan serta adanya perbedaan hasil dari peneliti-peneliti sebelumnya, maka peneliti termotivasi dan berminat untuk

melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
2. Minimnya tingkat kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak tidak patuh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
3. Kualitas Pelayanan yang masih minim, maka perlu peningkatan kecepatan serta memberikan kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Sanksi pajak yang kurang berat membuat wajib pajak tidak patuh dan masih melakukan pelanggaran.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini dibuat agar peneliti lebih fokus serta lebih terarah terhadap apa yang sebenarnya yang akan diteliti. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memabayar Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Objek penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor
4. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Samsat Batam Center

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
3. Apakah Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor?

#### **1.5 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah dijabarkan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi dan menguji Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Untuk mengevaluasi dan menguji apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Untuk mengevaluasi dan menguji apakah Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.



4. Untuk mengevaluasi dan menguji apakah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat diharapkan bisa memberikan manfaat dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai permasalahan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Peneliti juga berharap pengetahuan mengenai Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor bisa menambah wawasan kepada pembacanya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini, penulis bisa menambah wawasan serta dapat mengetahui yang menyebabkan menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Peneliti juga dapat mengetahui betapa pentingnya perpajakan untuk kesejahteraan bersama serta pertumbuhan negara.

#### 2. Bagi Masyarakat Umum

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan masyarakat sadar bahwa kepatuhan pajak sangat penting, masyarakat dapat memenuhi kewajiban pajaknya sesuai peraturan yang berlaku serta lebih memahami tentang perpajakan khususnya pajak kendaraan bermotor.

### 3. Bagi Pemerintahan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pemerintah lebih bijak dan lebih tegas dalam memberikan sanksi yang diberikan kepada masyarakat yang melanggar ketentuan perpajakan dan agar kewajiban untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor dapat terpenuhi tanpa adanya hambatan.