

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan social (*social service*) yang pemerintah sediakan untuk kesejahteraan masyarakat seperti Kesehatan, bantuan social, pendidikan, dan perlindungan bagi kelompok rentan. Layanan ini memiliki tujuan sebagai kebutuhan dasar masyarakat, mengurangi kesenjangan ekonomi, dan menciptakan keadilan social. Layanan public (*public service*) yang pemerintah sediakan juga mencakup Pembangunan jalan tol dan jembatan. Pembangunan jalan tol dan jembatan saling berkaitan, karena infrastruktur yang memadai akan mempersingkat akses Masyarakat ke public service seperti rumah sakit, sekolah, atau pusat public service lainnya, oleh sebab itu, meskipun tidak termasuk dalam kategori public service secara langsung, pembangunan infrastruktur masih sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan sosial dengan baik.

Infrastruktur seperti jalan tol dan jembatan adalah bagian penting dari upaya pemerintah untuk meningkatkan konektivitas dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Seluruh sektor perekonomian pada suatu ekonomi, baik formal maupun informal, meningkat, meningkatkan kehidupan masyarakat dan daya beli. Pendapatan negara dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagian besar diperoleh dari kontribusi pajak, yang berperan penting dalam menopang aktivitas pembiayaan negara, termasuk proyek pembangunan seperti infrastruktur. Selain pajak, negara juga mengandalkan penerimaan dari suatu

sumber lain seperti Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah. Dana yang terkumpul tersebut selanjutnya dialokasikan untuk pembiayaan pengeluaran negara, baik dalam bentuk belanja pemerintah pusat maupun distribusi anggaran kepada daerah melalui mekanisme transfer fiskal.

Sebagaimana dilaporkan oleh APBNKITA (Kementerian Keuangan, 2024), kontribusi terbesar berasal dari pajak, yang mencapai Rp1.946,68 triliun, yang merupakan 84,28% dari target, atau peningkatan 1,66%. Pajak-pajak ini terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan bea cukai. Sementara PNBP mencapai Rp522,41 triliun, yang merupakan 106,18 persen dari target, atau 4,01% terkontraksi dari pendapatan sumber daya alam, dividen perusahaan BUMN, dan layanan pemerintah seperti paspor dan tilang. Hibah, yang biasanya berasal dari bantuan luar negeri atau lembaga internasional, tetap menjadi salah satu komponen utama pendapatan negara, meskipun ukurannya kecil. Jumlah hibah yang diterima mencapai Rp23,61 triliun, naik signifikan dari jumlah yang sama pada tahun 2023, yang mencapai Rp1,82 triliun. Ketiga sumber ini membentuk APBN setiap tahun untuk membiayai proyek dan pembangunan nasional.

Belanja negara telah meningkat 15,29% dari target, mencapai 2.894,47 triliun rupiah hingga November 2024. Belanja negara mencakup belanja Pemerintah Pusat, Belanja K/L, dan Belanja Non K/L. Belanja Pemerintah Pusat mencapai Rp2.098,65 triliun, yang merupakan 85,05 persen dari pagu atau naik 18,27 persen. Capaian ini terdiri dari realisasi Belanja K/L sebesar Rp1.049,72 triliun, yang merupakan 96,23 persen dari pagu atau naik 17,92 persen, dan realisasi

Belanja non K/L sebesar Rp1.048,93 triliun, yang merupakan 76,19 persen dari pagu, atau naik 18,62%. Sementara transfer ke daerah, yang mencapai Rp795,82 triliun, atau 92,80 persen dari alokasi, meningkat 8,11%.

Target pendapat negara adalah Rp2.802,3 triliun pada APBN tahun anggaran 2024, dengan kontribusi utama dari pajak dari kepabeanan dan cukai. Sebagai tujuan, Pendapatan Nasional Bruto (PNBP) yang diharapkan adalah Rp492,0 triliun. Salah satu faktor yang akan memengaruhi PNBP pada tahun 2024 adalah fluktuasi harga komoditas, terutama batu bara dan minyak bumi. Di sisi lain, kontribusi Pendapatan dari Kekayaan Negara Dipisahkan diperkirakan akan naik.

Selain itu, rencana hibah luar negeri yang dikelola oleh K/L dan diberikan ke daerah sesuai dengan nota kesepakatan (Momerandum of Understanding) mencapai target penerimaan hibah pada APBN tahun anggaran 2024 sebesar Rp0,4 triliun nformasi APBN 2024 (Kementerian Keuangan, 2024).



Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Negara 2024

Sumber: Informasi APBN 2024

Contoh nyata dari manfaat pembangunan infrastruktur yang didanai pajak adalah Jembatan Barelang di Kota Batam dan rencana Jembatan Batam-Bintan.

Menurut Rencana Umum Jaringan Jalan Nasional Kementerian PUPR dari tahun 2020 hingga 2040, SIMPULKPU (2024), pembangunan Jembatan Batam-Bintan akan meningkatkan daya saing Pulau Batam dan Pulau Bintan dan menarik investasi internasional dengan nilai investasi Rp14,53 triliun.

Pajak merupakan kontribusi finansial yang bersifat wajib dari masyarakat kepada negara, yang pengenaan dan pengelolaannya diatur dalam peraturan perundang-undangan, serta tidak memberikan manfaat langsung kepada pembayar pajak. Dana yang dihimpun melalui pajak digunakan untuk mendanai kebutuhan negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Menurut Butar & Purba (2024), pajak juga dipahami sebagai kewajiban pembayaran yang dilakukan oleh warga negara ke kas negara, tanpa balas jasa langsung yang dapat dirasakan. Di tingkat lokal, sistem perpajakan terbagi atas dua kategori utama, yakni pajak yang dikelola oleh pemerintah provinsi dan pajak yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota.

Meskipun otonomi daerah memberi pemerintah daerah lebih banyak wewenang untuk mengatur mengendalikan pengeluaran dan penerimaan dana, belanja pemerintah pusat dan daerah masih sangat bergantung pada pajak. Kinerja penerimaan daerah Batam pada tahun 2024 mengalami peningkatan signifikan, yang sebagian besar ditopang oleh sektor perpajakan. Salah satu penyumbang utama adalah BPHTB, yang berhasil mencatatkan realisasi pendapatan di atas 110 persen dari proyeksi dalam APBD-P 2024, menunjukkan efektivitas optimalisasi pajak daerah. Ketika wajib pajak disiplin dan patuh dalam membayar pajak,

hasilnya adalah tingkat pendanaan yang lebih tinggi dan tercapainya tujuan pemerintah (Simatupang and Husda, 2024).

Biasanya, pajak kendaraan bermotor dikenakan sekali dan kemudian lagi selama 12 bulan atau satu tahun berikutnya. Penerimaan pajak kendaraan bermotor harus dimaksimalkan melalui berbagai inisiatif untuk meningkatkan jumlah yang diterima dari sumber penerimaan ini, karena merupakan salah satu sumber penerimaan negara terpenting bagi pendapatan daerah (Nababan and Janrosl, 2024).

Indonesia tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor masih rendah. Bagi pemerintah daerah untuk mendanai layanan publik dan pembangunan infrastruktur, pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendanaan yang penting. Akibat keterbatasan keuangan, kurangnya pemahaman tentang hukum, dan kurangnya pengawasan dari otoritas terkait, banyak pemilik mobil menunda atau bahkan mengabaikan pembayaran pajak mereka. *Deterrence theory* dapat digunakan untuk memahami perilaku wajib pajak dalam situasi seperti ini.

Deterrence theory menyatakan bahwa jika orang berpikir bahwa melanggar hukum akan menimbulkan dampak negatif yang langsung, serius, dan pasti, mereka cenderung melakukannya. Dengan kata lain, kesadaran moral dan bahaya terukur dari tindakan yang mungkin dilakukan berkontribusi pada kepatuhan. Oleh karena itu, jika sistem perpajakan tidak memiliki metode penegakan hukum yang kuat dan efisien seperti denda yang besar, razia yang sering dilakukan, atau pemblokiran dokumen kendaraan, kepatuhan kemungkinan akan rendah. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor, pemerintah perlu membuat rencana yang

didasarkan pada teori pencegahan. Sanksi yang jelas dan berat harus menjadi komponen kunci dari rencana ini untuk mengatur perilaku wajib pajak.

Deterrence theory menawarkan kerangka kerja yang kuat untuk mengkaji bagaimana berbagai faktor memengaruhi pilihan masyarakat untuk membayar pajak, terutama dalam hal kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Menurut gagasan ini, kepatuhan dapat ditingkatkan dengan ancaman hukuman berat. Meskipun demikian, konteks sosial dan kelembagaan di mana hukuman diberikan harus dipertimbangkan. Pengetahuan perpajakan merupakan komponen kognitif yang penting karena orang cenderung tidak takut dengan hukuman jika mereka tidak memahami peraturan dan konsekuensinya. Orang yang tidak memahami pajak seringkali mengabaikan tanggung jawab mereka bukan karena mereka berencana untuk melanggarnya, melainkan karena mereka tidak memahaminya.

Di sisi lain, pelayanan pajak yang efektif dapat meningkatkan atau mengurangi efek jera. Keadilan sistem perpajakan terancam dan kepercayaan publik terkikis ketika pelayanan bersifat agresif, tertunda, atau tidak jelas. Hal ini dapat mengurangi efek jera dan merusak reputasi hukuman yang adil. Oleh karena itu, bagaimana ketiga elemen pengetahuan, pelayanan, dan hukuman ditangani secara bersamaan dan konsisten sangat penting bagi efektivitas strategi jera dalam meningkatkan kepatuhan.

Sosialisasi perpajakan memengaruhi efektivitas *deterrence theory* di samping pengetahuan, layanan, dan sanksi. Melalui sosialisasi yang tepat sasaran dan tepat, wajib pajak dapat memahami konsekuensi pelanggaran hukum. Akibatnya, rasa yakin dan beratnya sanksi menjadi lebih realistis. Oleh karena itu,

pemerintah harus mendistribusikan informasi sosialisasi perpajakan secara berkala dan luas kepada wajib pajak di semua tingkatan melalui media yang sesuai untuk publik.

Bagi para pembuat kebijakan ekonomi, mendorong dan menginspirasi kepatuhan wajib pajak merupakan tugas yang besar dan sulit. Upaya menggali dan memahami penyebab utama yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadi sangat krusial dalam rangka meningkatkan penerimaan negara. Kepatuhan yang lebih baik akan memperkuat efektivitas sistem perpajakan karena kontribusi yang masuk dari masyarakat akan meningkat seiring dengan tingkat kepatuhan tersebut. Namun, sebagian besar wajib pajak mungkin tidak membayar hanya karena banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor (Barlan, Laekkeng, and Sari, 2021).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain wawasan perpajakan, mutu layanan yang diberikan, serta penerapan sanksi pajak. Dari ketiganya, pemahaman wajib pajak terhadap aspek perpajakan menjadi elemen kunci yang menentukan sejauh mana mereka patuh terhadap kewajiban tersebut. Pengetahuan perpajakan menjadi suatu landasan penting bagi wajib pajak dalam menjalankan berbagai tanggung jawab fiskal, termasuk dalam hal memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor (Butar and Purba, 2024).

Dalam menjalankan hak serta kewajiban perpajakannya, seorang wajib pajak dapat menjadikan pemahaman tentang perpajakan sebagai acuan utama dalam menentukan sikap, membuat keputusan, serta memilih pendekatan yang sesuai. Semakin baik informasi yang dimiliki oleh wajib pajak, maka semangat mereka

dalam memenuhi kewajiban perpajakan, seperti melakukan pembayaran, juga cenderung meningkat. Pengetahuan yang cukup mengenai ketentuan perpajakan serta konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan dapat mendorong wajib pajak untuk membayar tepat waktu (Wahyudi et al., 2023). Demikian pula, jika seseorang mengetahui dan memahami berbagai undang-undang perpajakan dan konsekuensi hukumnya, mereka akan memiliki tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, Pangastuti (2020).

Masyarakat perlu memahami tanggung jawab perpajakan mereka dan bagaimana pajak memengaruhi negara untuk meningkatkan kesadaran pajak. Masyarakat di negara ini khawatir membayar pajak karena banyaknya tuntutan hukum pajak. Rasa tidak percaya terhadap kemungkinan adanya penyimpangan dalam pengelolaan dana pajak sering kali menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks ini, pengetahuan perpajakan yang baik menjadi kunci agar masyarakat memahami bahwasanya pajak bukan sekadar kewajiban, melainkan kontribusi nyata untuk mendukung kemajuan negara (Purba, 2023). Pengetahuan perpajakan yang baik dapat memengaruhi kepatuhan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dengan membantu wajib pajak dapat memahami manfaat pajak bagi kemakmuran dan kemajuan negara (Azizah and Riany 2022).

Penelitian mengenai berbagai determinan yang akan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor telah banyak dilakukan, sebagaimana ditunjukkan dalam beberapa studi sebelumnya seperti oleh Apriliyani (2022), Attamimi and Asalam (2021) serta Apriliyani (2022), yang secara konsisten menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki kontribusi

signifikan terhadap perilaku patuh wajib pajak. Dengan demikian, kajian mengenai kepatuhan wajib pajak menjadi sangat relevan apabila dikaitkan dengan seberapa jauh masyarakat memahami aspek-aspek perpajakan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kedua. Pelayanan publik yang akan diperoleh wajib pajak melalui jalur birokrasi sangat erat kaitannya dengan hal ini. Pelayanan yang manusiawi dan memenuhi semua persyaratan kualitas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Pangastuti, 2020).

Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dapat terus ditingkatkan oleh pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Akuntabilitas publik dalam perpajakan dapat diwujudkan melalui pelayanan yang berkualitas. Otoritas pajak dituntut untuk mendorong masyarakat agar memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya pajak kendaraan bermotor, dengan memberikan pelayanan secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Peningkatan pelayanan harus terus dilakukan mengingat keinginan masyarakat saat ini akan kemudahan dan efisiensi waktu dalam membayar pajak. Ketika masyarakat merasa puas, pelayanan publik dinilai berkualitas (Nafi'i and Suryono, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan oleh instansi perpajakan. Beberapa temuan, seperti yang dikemukakan oleh Marfila (2020), menunjukkan bahwa layanan yang optimal mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak. Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil serupa. Dalam sejumlah konteks, kualitas pelayanan tidak selalu berkorelasi dengan tingkat

kepatuhan wajib pajak PKB. Hal ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang lebih dominan, sementara kualitas layanan belum tentu menjadi penentu utama dalam memengaruhi kepatuhan tersebut (Apriliyani, 2022).

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Hayati & Purba (2020), Azizah & Riany (2022), Anggraeni (2022) juga telah menunjukkan pengaruh unsur-unsur kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian-penelitian sebelumnya tersebut, kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan. Ketika layanan berkualitas tinggi, masyarakat akan lebih tertarik untuk membayar pajak.

Sanksi pajak merupakan faktor ketiga. Ketika seseorang melanggar aturan, sanksi merupakan bentuk disiplin yang berat. Sebaliknya, denda merupakan tindakan hukuman yang mengharuskan pembayaran uang atas pelanggaran aturan dan prinsip-prinsip penting. Dalam hal ini, sanksi evaluasi merupakan tindakan hukuman yang diambil terhadap mereka yang melanggar kebijakan dengan memberikan uang. Persetujuan diwajibkan oleh hukum dan norma (Malau et al., 2021). Ketidaktegasan dalam penegakan sanksi perpajakan memberi ruang bagi perilaku abai dari para wajib pajak, baik dengan cara menunda pembayaran maupun tidak membayar sama sekali. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kewajiban pajak sering dianggap remeh. Maka dari itu, sanksi perpajakan dinilai penting untuk ditinjau secara ilmiah sebagai salah satu variabel bebas dalam penelitian ini (Purba, 2023).

Penerapan sanksi perpajakan memiliki peranan penting dalam membentuk kepatuhan wajib pajak, karena berfungsi instrumen edukatif yang memperkenalkan

dan menegaskan ketentuan hukum perpajakan kepada masyarakat (Barlan et al., 2021). Hal ini sejalan dengan temuan Caroline et al., (2023), yang menunjukkan bahwa pemberlakuan sanksi dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban mereka.

Berbagai penelitian, seperti Sulistyowati, Ferdian, and Girsang (2021), Ernita and Erni Febrina Harahap (2023), Hayati and Purba (2020) penerapan sanksi dalam perpajakan memberikan dampak signifikan terhadap kepatuhan para wajib pajak, sebagaimana dapat diamati pada sektor pajak bermotor, yang menunjukkan bahwa keberadaan sanksi mampu meningkatkan kedisiplinan dalam membayar pajak.

Besarnya jumlah kendaraan yang ada di Kota Batam sangatlah berpengaruh dengan besarnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batam. Berikut tabel jumlah kendaraan, jumlah aktif bayar, jumlah menunggak, persentase kepatuhan, pendapatan PKB, dan pendapatan sanksi. yang ada di Kota Batam adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Objek Kendaraan, Aktif Bayar, Menunggak, Persentase Kepatuhan, Pendapatan PKB, Pendapatan Sanksi di Kota Batam

Periode	Jumlah Kendaraan	Jumlah Aktif Bayar	Jumlah Menunggak	Persentase Kepatuhan	Pendapatan PKB	Pendapatan Sanksi
2020	642.320	326.434	315.886	57,19%	Rp 289.519.276.226,00	Rp 8.817.163.140,00
2021	646.753	360.752	286.001	62,12%	Rp 349.315.800.920,00	Rp 7.553.602.200,00
2022	661.254	387.977	273.277	64,52%	Rp 383.400.360.249,00	Rp 8.653.400.600,00
2023	698.153	408.727	289.426	63,81%	Rp 417.865.888.864,00	Rp 14.169.923.380,00
2024	758.035	443.005	315.030	63,35%	Rp 468.583.939.835,00	Rp 11.252.112.300,00

Sumber: Permintaan Data PKB No.B/400.14.5.4/176/BAPENDA/2025

Dari tabel 1.1 Data Objek Kendaraan, Aktif Bayar, Menunggak, Persentase Kepatuhan, Pendapatan PKB, Pendapatan Sanksi di Kota Batam diatas, dapat disimpulkan bahwa antara periode 2020 dan 2024, jumlah kendaraan yang didaftarkan meningkat dari 642.320 menjadi 758.035. Jumlah wajib pajak yang

aktif membayar juga meningkat dari 326.434 menjadi 443.005, yang menghasilkan peningkatan persentase kepatuhan dari 57,19% menjadi 63,35%. Selain itu, pendapatan dari pajak kendaraan bermotor (PKB) meningkat secara signifikan dari Rp289.515.276.226 pada 2020 menjadi Rp468.583.939.835 pada 2024. Sementara itu, pendapatan dari sanksi berubah-ubah, dengan nilai tertinggi sebesar Rp 14.169.923.380 pada 2023 dan turun menjadi Rp11.252.112.300 pada 2024.

Jika dibandingkan dengan riset terdahulu, studi ini lebih terfokus pada penyebab-penyebab ketidakpatuhan wajib pajak, dengan menelusuri lebih dalam faktor-faktor yang mendorong perilaku tersebut. Hal ini didasarkan pada fenomena banyaknya tunggakan pajak kendaraan bermotor di Indonesia, khususnya di Batam, yang berkaitan erat dengan minimnya kesadaran wajib pajak. Selain itu, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh pengetahuan, layanan dan sanksi yang diberikan oleh lembaga pajak yang diterapkan dalam upaya mencegah pelanggaran pajak. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang, peneliti akan tertarik untuk mengangkat isu tersebut ke dalam riset yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Telaah terhadap latar belakang dan isu yang berkembang memunculkan sejumlah identifikasi yang membentuk pada penjelasan berikut:

1. Rendah atau minimnya kepatuhan tentang perpajakan di Kota Batam.
2. Kurang pengetahuan dalam membayar pajak kendaraan di Kota Batam.

3. Minimnya kualitas dalam pelayanan akibatnya rendahnya masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Pengaruhnya pemberlakuan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang belum efektif mengakibatkan masyarakat enggan membayar pajak.

1.3 Batasan Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah dan latar belakang di atas untuk mencapai tujuan berikut:

1. Penelaahan ini secara spesifik ditujukan kepada masyarakat Kota Batam yang berada dalam kategori wajib pajak atas kendaraan bermotor yang dimilikinya.
2. Variable Dependen pada penelitian adalah kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel Independen pada peneliti yang dilakukan adalah pengetahuan perpajakan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan sanksi pajak (X3).
4. Responden dalam penelitian ini wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Bapenda Provinsi Kepulauan Riau Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Penjabaran latar belakang di atas mendorong penulis untuk mengarahkan perhatiannya pada perumusan masalah berikut ini:

1. Apakah pengetahuan dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Apakah kualitas pelayanan dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

3. Apakah pemberlakuan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh secara kolektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemberlakuan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh secara kolektif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Batam” diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait berdasarkan rumusan masalah, Batasan masalah, dan tujuannya. Adapun manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.6.1 Secara Teoritis

Kontribusi teoritis dari penelitian ini terletak pada penyediaan landasan konseptual bagi peneliti mengenai suatu pengertian pengetahuan perpajakan, mutu pelayanan, serta sanksi perpajakan, beserta dengan keterkaitannya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian ini berpotensi menambah khazanah keilmuan dalam ranah perpajakan serta dapat dijadikan sebagai landasan awal bagi pelaksanaan riset lanjutan yang lebih mendalam di bidang yang sama.

1.6.2 Secara Praktis

1. Penulis

Penelitian ini memiliki nilai penting dan memberikan manfaat signifikan, khususnya bagi penulis, karena memungkinkan diperolehnya pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana wawasan perpajakan, mutu layanan yang disediakan, serta penerapan suatu sanksi perpajakan memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan fokus khusus pada suatu konteks wilayah Kota Batam.

2. Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini akan berpotensi menjadi referensi bermanfaat bagi mahasiswa lain yang ingin mengkaji topik serupa, sekaligus turut memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan reputasi akademik Universitas Putera Batam, khususnya dalam penguatan kualitas keilmuan di lingkungan Program Studi Akuntansi.

3. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan dan sumber informasi bagi studi-studi selanjutnya yang membahas urgensi kepatuhan pengemudi kendaraan bermotor di Kota Batam terhadap ketentuan pembayaran pajak, sehingga dapat memperkaya literatur serta dapat mendukung pengembangan kebijakan berbasis data di bidang perpajakan daerah.

4. Objek Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan suatu manfaat nyata serta menyajikan berbagai informasi, masukan, dan suatu saran strategis yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kepulauan Riau, khususnya Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Batam, dalam upaya meningkatkan suatu mutu layanan perpajakan kendaraan bermotor secara lebih optimal.