

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber dana terbesar sebagai penerimaan negara maupun daerah yang berasal dari masyarakat untuk pembiayaan pembangunan nasional. Dalam mewujudkan pembangunan nasional pemerintah dapat menggali sumber dana dari pajak, baik pajak yang dikelola pemerintah daerah dalam APBD ataupun pajak yang dikelola pemerintah pusat dalam APBN. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan pajak daerah yang memiliki potensial cukup besar.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan PKB dinaungi oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) dengan mengadakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering disebut Samsat. Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi, identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan yang secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama (Perpres Nomor 5, Tahun 2015).

Di Jawa Tengah saat ini telah dikembangkan adanya Samsat Keliling. Tujuannya untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang memiliki tempat tinggal jauh dari pusat kota. Banyaknya masyarakat yang membeli kendaraan bermotor tentunya menambah pemasukan daerah. Kendaraan pribadi menjadi pilihan terbaik ketika transportasi umum di suatu wilayah tidak dapat diandalkan. Keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan praktis menjadi alasan mengapa masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Faktanya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor terus

meningkat didukung dengan berbagai cara transaksi, masyarakat merasa dimudahkan dalam membeli kendaraan.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT KENDAL. Berdasarkan tabel rekapitulasi tunggakan PKB di Kabupaten Kendal selama lima tahun terakhir yang terdapat pada lampiran-9 menunjukkan jumlah keseluruhan kendaraan bermotor sebanyak 100.414 unit dengan besar tunggakan keseluruhan 19.780.959.255 yang menunjukkan bahwa masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak patuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Dari keseluruhan kendaraan bermotor yang paling banyak memiliki tunggakan yaitu jenis kendaraan bermotor roda dua dengan jumlah 94567 dan nilai tunggakan sebesar 13.036.923.625. Dengan melihat jumlah keseluruhan tunggakan pajak kendaraan bermotor menegaskan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kendal memang belum maksimal sehingga membutuhkan perencanaan pelayanan yang lebih matang.

Perkembangan di bidang otomotif yang begitu pesat mengakibatkan perputaran kendaraan bermotor yang semakin cepat, terbukti dari banyaknya jenis kendaraan bermotor saat ini. Sehingga pemungutan penerimaan pajak kendaraan bermotor perlu dioptimalkan secara maksimal karena pajak kendaraan bermotor sangat berpengaruh terhadap sumber pendapatan asli daerah guna pembiayaan pelaksanaan tugas pemerintah daerah. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan.

Menurut Yunita dkk (2017) kesadaran wajib pajak adalah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan hati nurani yang tulus dan ikhlas. Pemahaman pelaksanaan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh semakin tingginya tingkat kesadaran wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak merupakan komponen

penting dari kepatuhan pajak, karena wajib pajak yang memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak tersebut memiliki komitmen untuk membayarkan pajaknya sesuai dengan aturan sehingga dapat dikatakan wajib pajak tersebut telah patuh. Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya semakin meningkat jika seorang wajib pajak tersebut mulai menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dilatar belakangi oleh penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara melakukan sosialisasi perpajakan dalam berbagai bentuk cara sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dengan menggunakan media-media lain yang lebih diketahui oleh masyarakat sehingga kegiatan sosialisasi dapat dilakukan secara efektif. Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan diharapkan mampu berdampak terhadap pengetahuan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat serta penerimaan negara juga meningkat (Susanti, 2018). Sosialisasi perpajakan dilakukan dengan tujuan wajib pajak dapat mengetahui fungsi dan peran pajak sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

. Penegakan hukum dalam mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan diperlukanya sanksi pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Pratiwi dan Irawan, 2018). Sanksi pajak bertujuan untuk mewujudkan ketertiban wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak patuh dan berdampak pada peningkatan pendapatan asli daerah. Sanksi perpajakan ialah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan (norma perpajakan) akan

dituruti/ditaati/dipatuhi, oleh karena itu sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan.

Pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas (Faiza, 2017). Kantor Bersama SAMSAT Kendal merupakan ujung tombak pelayanan PKB Kota Kendal karena pada instansi inilah wajib pajak PKB Kota Kendal melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, maka kepercayaan merupakan sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama. Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan cara melakukan program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan seperti layanan samsat keliling. Semakin baik kualitas pelayanan samsat keliling yang dilakukan oleh petugas diharapkan wajib pajak merasa puas dalam menggunakan layanan samsat keliling sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.

Sebelum penelitian ini diteliti oleh penulis terdapat berbagai asumsi mengenai penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2015) menunjukkan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian lain menunjukkan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian tersebut dilakukan oleh Anggraeni dan Khairan (2017). Sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian tersebut dilakukan oleh Sulityawati (2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Sulityawati (2017) menunjukkan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian lain menyatakan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian tersebut dilakukan oleh Novitasari (2015). Sedangkan

penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulityawati (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian lain menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian tersebut dilakukan oleh Pratiwi dan Irawan (2019). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain yaitu Anggraeni dan Khairan (2017) menunjukkan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Barus (2016) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan penelitian lain menyatakan kualitas pelayanan samsat keliling memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian tersebut dilakukan oleh Hasibuan (2018). Sedangkan penelitian lain menyatakan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penelitian tersebut dilakukan oleh Wulandari dkk (2017).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Kendaraan Bermotor Di Samsat Kendal”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kendal?
2. Bagaimana sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kendal?

3. Bagaimana sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kendal?
4. Bagaimana kualitas pelayanan samsat keliling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kendal?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat kendal.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat kendal.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat kendal.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat kendal.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu akuntansi perpajakan, terutama yang berkaitan mengenai kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan samsat keliling terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
  - b. Dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Wajib Pajak

Sebagai warga negara yang baik hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai faktor pendorong kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor(PKB).

### b. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Kendal

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif kepada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Kendal berupa saran mengenai kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan samsat keliling agar dapat menjadi bahan pertimbangan atas pelaksanaan kebijakan – kebijakan perpajakan terkait dengan usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga kedepannya wajib pajak kendaraan bermotor lebih tertib dan patuh dalam membayar pajak PKB(Pajak Kendaraan Bermotor).