

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Pemanfaatan pendapatan suatu negara menunjukkan bagaimana negara tersebut ingin maju. Indonesia menggunakan sumber penerimaan terbesarnya yaitu pajak untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Indonesia merupakan suatu negara yang menerapkan tarif pajak yang bervariasi kepada masyarakatnya, yaitu sesuai dengan tingkat pendapatannya. Sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar negara, pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Mengingat besarnya peranan pajak tersebut, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak senantiasa melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak selalu menjadi masalah klasik, seperti ketidak taatan wajib pajak sering menyebabkan penggelapan pajak. Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak

di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya merupakan posisi strategis dalam upaya peningkatan penerimaan negara terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan atau kondisi dimana wajib pajak dalam hal kesadarannya dituntut untuk patuh dan melaksanakan Undang-Undang perpajakan yang berlaku. Menurut **(Aliviany & Kristianti Maharani, 2023)** kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak. kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan hambatan dalam pengumpulan pajak. Kepatuhan dapat didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut kepatuhan pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukuman maupun administrasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak badan secara simultan (serempak) memiliki berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan Wajib Pajak. Menurut **(Puspanita, Machfuzhoh, & Pratiwi, 2021)** kualitas pelayanan adalah pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan

harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Menurut **(Azizah & Riany, 2022)** kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Selain kualitas pelayanan pengetahuan perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkan. Memberikan kajian mengenai pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Adanya kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan sesuatu

negara yang dianggap adil. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Serta akan berdampak pula pada penerimaan pajak yang diterima oleh negara jika masyarakatnya sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi. Menurut **(Naradiasari & Wahyudi, 2022)** pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan apabila wajib pajak telah mengetahui tentang seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, akan tetapi pada Samsat Kabupaten Pesisir Selatan tingkat pengetahuan wajib pajak masih rendah dikarenakan kurangnya inisiatif dalam mencari tau informasi mengenai perpajakan.

Menumbuhkan kesadaran perpajakan bagi sebagian memang tidak mudah. ada banyak faktor yang menyebabkan tingkat kesadaran masyarakat masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam kewajibannya membayar pajak. Pemungutan pajak memang merupakan sesuatu yang tidak mudah, dibutuhkan peran aktif antara wajib pajak dan pemerintah agar dapat terciptanya pelayanan pajak yang nyaman dan optimal. Menurut **(Zaikin, Pagalung, & Rasyid, 2023)** kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau

melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dibawah ini terdapat jumlah penerimaan dan tunggakan pajak Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Penerimaan Dan Tunggakan Pajak SAMSAT Kabupaten Pesisir Selatan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Objek Kendaraan</b>	<b>Jumlah Penerimaan Pajak</b>	<b>Jumlah Tunggakan Pajak</b>
2018	43.746	24.183.630.200	932.247.400
2019	45.490	28.350.409.250	667.182.150
2020	55.521	48.675.909.500	632.725.950
2021	62.115	63.609.026.350	771.497.300
2022	67.251	70.785.401.000	379.292.200

*Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan*

Fenomena mengenai kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dalam tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa selama tahun 2018-2022 terjadi peningkatan jumlah perkembangan penduduk di Kabupaten Pesisir Selatan yang semakin meningkat mempengaruhi jumlah kendaraan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan yang semakin meningkat juga. Sampai pada tahun 2022 jumlah wajib pajak berjumlah 67.251 dimana telah terjadi peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun sebelumnya yang berjumlah 62.115 pada tahun 2021, 55.521 pada tahun 2020, 45.490 pada tahun 2019 dan 43.746 pada tahun 2018. Kenaikan jumlah wajib pajak di kabupaten pesisir selatan tidak dibarengi dengan naiknya tingkat kepatuhan wajib pajak dimana setiap tahunnya tunggakan wajib pajak mengalami kenaikan. Pada tahun

2018 tunggakan pajak di SAMSAT kabupaten pesisir selatan mencapai Rp. 932.247.400 kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 dengan mencapai Rp. 667.182.150, pada tahun 2020 juga mengalami penurunan mencapai Rp.632.725.950, pada tahun 2021 mengalami peningkatan kembali dengan mencapai Rp.771.497.300 dan pada tahun 2022 kembali mengalami penurunan mencapai Rp. 379.292.200. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Puspanita et al., 2021)** dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut **(Ridhawati, 2022)** dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Banjarmasin 1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Banjarmasin1. Sedangkan menurut **(Martha, 2024)** dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Tumanduk, Kawulur, & Bacilius, 2021)** dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Tomohon. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya dampak positif dan signifikan mengenai dampak pengetahuan

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian menurut **(Caroline, Putri, Maranatha, Hidayat, & Maranatha, 2023)** dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Bandung). Berdasarkan temuan, dapat dikonklusikan bahwa pengetahuan pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan pajak. Sedangkan penelitian menurut **(Suprayoga, 2023)** dengan judul Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat Di Cikarang Barat. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Tanjung, Syamsul Bahri Arifin, & Rizki Filhayati, 2022)** dengan judul Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Medan Belawan). Berdasarkan hasil penelitian kesadaran mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut **(I. Hapsari & Akuntansi, 2023)** dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran dengan Intervening Kesadaran Pajak. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran, dan kesadaran pajak dapat memediasi pengaruh diantara keduanya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Pajak et al., 2021) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Mutu

Pelayanan Fiskus Atas Kepatuhan Wajib Pajak Serta Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Kota. Berdasarkan hasil penelitian kesadaran wajib pajak dapat memediasi hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Menurut **(Tanjung et al., 2022)** dengan judul analisis faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

Berdasarkan uraian masalah yang ditemukan diatas, penulis berminat untuk membantu menyelesaikan masalah yang ada pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan yaitu dengan mengaplikasikan bidang ilmu yang di dapat pada perkuliahan. Untuk mewujudkan apa yang dimaksud penulis, terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal kecil sekalipun dalam penyelesaian masalah. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Belum optimalnya petugas pelayanan pajak dalam menangani keluhan/permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.
2. Pengetahuan wajib pajak dalam mengikuti peraturan pembayaran pajak masih belum optimal.
3. Belum optimalnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak yang belum memahami peraturan perpajakan.
4. Kualitas pelayanan yang diterapkan belum memberikan dampak yang baik terhadap wajib pajak.
5. Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal.
6. Kesadaran wajib pajak masih belum optimal karena perlu di tingkatkan untuk kepatuhan wajib pajak.
7. Belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak yang menyebabkan kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak.
8. Persepsi tentang kewajiban membayar pajak yang masih belum optimal.
9. Masih terdapat keterlambatan dalam pembayaran pajak dikarenakan pengetahuan wajib pajak tentang sanksi perpajakan belum optimal.
10. Tingkat pengetahuan wajib pajak belum maksimal dikarenakan kurangnya inisiatif dalam mencari tau informasi mengenai perpajakan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada kualitas pelayanan ( X1 ) dan pengetahuan perpajakan ( X2 ) sebagai variabel bebas, dan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel terikat, serta kesadaran wajib pajak (Z) sebagai variabel intervening.
2. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?
- 2 Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?
- 3 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?
- 4 Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?
- 5 Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?

- 6 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?
- 7 Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.

7. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan pengetahuan atau pengalaman dalam melakukan penelitian, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

#### b. Bagi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau bahan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan riset terutama dalam konteks peningkatan sumber daya manusia.

#### c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan, evaluasi dan masukan untuk peningkatan Kantor Samsat Kabupaten

Pesisir Selatan baik dari kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, maupun kesadaran wajib pajak.