

# **BAB I**

## **PENDAHULU**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak ialah pembayaran wajib kepada pemerintah yang diwajibkan oleh undang-undang dan digunakan untuk mendanai pengeluaran negara yang akan dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Dalam APBD, pajak dianggap sebagai retribusi daerah, dan APBD berperan penting dalam menyediakan pendanaan bagi pemerintah kota. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak daerah atas kendaraan bermotor. Berdasarkan Pasal 1 Angka 12 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, PKB ialah pajak atas kepemilikan dan/atau pengelolaan kendaraan bermotor. (Aprilia & Rusdi, 2023)

Di Indonesia sendiri merupakan salah satu negara yang aktivitasnya tidak lepas dari kendaraan bermotor. Juga, jumlah pemilik kendaraan di setiap wilayah berubah dari waktu ke waktu. Bahkan, jumlahnya meningkat setiap hari di beberapa daerah. Berdasarkan data yang diterbitkan oleh [korlantas.polri.go.id](http://korlantas.polri.go.id) menyebutkan bahwa total kepemilikan kendaraan bermotor di Indonesia mencapai 150.875.513 unit. Karena banyaknya kendaraan bermotor ini lah yang kemudian pemerintah menerapkan pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atas kepemilikan kendaraan bermotor, instansi yang bertugas memproses pelunasan pajak kendaraan bermotor yakni dinas pendapatan daerah melalui kantor bersama sistem administrasi menunggal di bawah satu atap (SAMSAT)

yang merupakan kerjasama instansi terkait, diantaranya dispana padang, kepolisian dan Ansurasi Jasa Harja. Dalam membangun daerah dan mengadministrasikan masyarakat dalam bidang lalu lintas seperti memperpanjang STMK atau kendaraan bermotor, selain fungsi tersebut kantor samsat juga melayani masyarakat dalam membuat SIM A mobil, SIM C dan lainnya. PKB merupakan satu dari beberapa pajak daerah dengan potensi yang domin. Pajak kendaraan bermotor sebagai mana yang didefinisikan dalam pasal 1 ayat 12 dan 13 UU nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pajak ini sangat berpengaruh pada pendapatan daerah. Oleh karena itu pemerinta daerah harus berupaya meningkatkan pendapatan pajak daerah. (Widiastini & Supadmi, 2020)

Kepatuhan wajib pajak di bentuk dimensi pemeriksaan wajib pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak. Adapun fenomena yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak masih cukup rendah di bandingkan jumlah wajib pajak yang terdaftar yaitu senyak 267.913, dimana jumlah pajak yang terdaftar pada 2019 sebanyak 407.097. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak dari tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 297.036. jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak dari tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 291.537. Jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak dari tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 273.728 dan pada tahun 2023 jumlah wajib pajak

mengalami penurunan sebanyak 267.913 jumlah rekapitulasi data pajak kendaraan bermotor di kota padang pada tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Realisasi penerimaan PKB menurut jenis kendaraan bermotor  
Unit pelaksana teknis pengelola pendapatan daerah  
(UPTD) SAMSAT Kota Padang Tahun 2019-2023**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Total Kendaraan Bermotor</b>
1	2019	407.097
2	2020	297.036
3	2021	291.537
4	2022	273.728
5	2023	267.913

*Sumber: SAMSAT Kota Padang*

Pada Table 1.1 menunjukkan bahwa ada selisih antara jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar 267.913 dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar, hal ini menyebabkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di kota padang kurang maksimal. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari wajib pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 menjelaskan mengenai pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor harus dibayarkan oleh setiap wajib pajak yang memiliki kendaraan yang menggunakannya di jalan umum. Adanya perkembangan kendaraan bermotor untuk setiap tahunnya, tentunya akan dapat dimanfaatkan oleh pihak samsat untuk melakukan pungutan pajak motor bagi wajib pajak yang telah memiliki tanggungan. Dengan demikian pendapatan daerah dari sektor pajak akan meningkat.

Pengaruh layanan samsat keliling merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan layanan terhadap wajib pajak dalam ekspresnyabertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang tepat, cepat, efektif, dan efisien dalam rangka pembayaran pajakkendaraan bermotor setiap tahunnya. Semakin baik proram samsat, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membeyar pajak kendaraan bermotor. Samsat keliling akan memberi pengaruh yang sangat baik bagi dalam membayar pajak kendaraan bermotor dalam memberi pengaruhpositif (Amri, 2019)

Samsat keliling adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan ide kreatif orisional atau adaptasi/modofikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan public sendiri tidak mengaruskan penemuan baru,tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang brsifat kontekstual dalam arti inovasi, tetapi dapat berupa inovasi yang ada hai ini senada dengan apa yang dikemukakan atau di sampaikan oleh (Ramadhan, 2019)

(Oktavianingrum et al., 2021) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak taat saat membayarkan PKB, di antaranya sebab tingkah laku maupun karakteristik Wajib Pajak itu sendiri, antrean serta birokrasi yang rumit saat berkunjung ke kantor SAMSAT, layanan yang diperoleh masyarakat tidak maksimal, jarak yang terlampau jauh antara kantor SAMSAT dengan tempat tinggal yang membuat subjek/wajib pajak enggan untuk melakukan penyetoran pajak kendaraan. Sehingga, cukup banyak aspek “manual” yang membuat masyarakat tidak tergerak untuk menyetorkan pajak

Dalam upaya memaksimalkan perolehan Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah daerah berinovasi dan memanfaatkan teknologi melalui penerapan sistem e-SAMSAT (Elektronik Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap). Dengan mengadakan layanan sistem e-SAMSAT diekspektasikan subjek pajak bisa termotivasi untuk membayarkan pajak karena kemudahan sistem pembayaran secara daring lewat media elektronik sehingga nantinya perolehan pajak kendaraan bermotor sebuah wilayah bisa bertambah (Winasari, 2020).

Kesadaran moral wajib pajak merupakan moral yang dimiliki individu seperti etika, prinsip hidup serta perasaan bersalah dalam melakukan kewajiban perpajakannya namun tidak semua orang memilikinya. Kewajiban moral terkait dengan perasaan individu mengenai kewajiban untuk terlibat ataupun menolak melakukan perilaku tertentu. Aspek moral dalam perpajakan sangatlah penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pembaruan pajak yang dilakukan kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari kondisi behaviour dari wajib pajak itu sendiri .wajib pajak yang memiliki

kewajiban moral yang baik, akan lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan dibandingkan dengan wajib pajak lainnya (Rachmawati et al., 2020).

Kewajiban moral menurut (Rismayanti, 2021) kewajiban moral lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya. Indikator wajib moral adalah melanggar etika, perasaan bersalah dan prinsip hidup serta taat aturan serta patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut (Siamena et al., 2019) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan norma perpajakan akan dituruti atau dipatuhi dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alatpencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Priyatna, 2020) dengan judul “ Efektifitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Keliling Bapenda Provinsi Riau” hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa efektifitas pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat benda provinsi riau sudahberjalan efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati & Vinny, 2022) dengan judul “Pengaruh Layanan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)” hasil dalam penelitian tersebut dengan adanya penerapan E- samsat maka tingkat kepatuhan seseorang terhadap wajib bayar pajak kendaraan bermotor akan semakin tinggi karena e-samsat mempermudah para wajib pajak

untuk membayar PKB secara daring lewat media elektronik dan menghemat waktu para wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ni Komang,Ayu Juliantari Made, Sudiartana Ni Luh Gde, 2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar” hasil penelitian bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat di kabupaten Gianyar.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka menelitian ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Program E-Samsat Dan Kesadaran Moral Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Di Kantor Samsat Kota Padang Tahun 2019-2023)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya layanan samsat keliling dalam memuaskan wajib pajak kendaraan bermotor yang berakibat pada kesulitan dalam pembayaran pajak.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang peraturan perundang-undangan perpajakan yang berakibat pada ketidakpatuhan pajak.

3. Sanksi pajak yang diberikan tidak berjalan sebagaimana semestinya yang berakibat pada ketidakadilan serta ketidakpastian hukum.
4. Masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan program e-samsat yang berakibat pada kesulitan dalam penggunaan program e-samsat.
5. Masih kurangnya kesadaran moral masyarakat dalam membayar pajak yang bisa berakibat pada kurangnya pendapatan negara.
6. Kurangnya sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak sehingga berakibat pada kurangnya kesadaran akan kewajiban dalam membayar pajak.
7. Tingkat kepatuhan wajib pajak di kantor samsat kota padang masih sangat cukup rendah yang berakibat kurangnya kepercayaan pada sistem perpajakan.
8. Ketidak percayaan masyarakat terhadap petugas pajak dan undang undang di perpajakan sehingga berakibat pada kurangnya kepatuhan pajak.
9. Belum maksimalnya pelaksanaan sosialisasi mengenai pentingnya membayar pajak.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan agar permasalahan yang diteliti lebih berfokus pada tujuana penelitian. Oleh karna itu dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:



1. Kepatuhan wajib pajak sebagai variable dependen, layanan samsat keliling, program e-samsat dan kesadaran moral wajib pajak sebagai variabel independen, sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi
2. Penelitian ini dilakukan di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Khususnya Kantor Samsat Kota Padang

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?
2. Bagaimana pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?
3. Bagaimana pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?
4. Bagaimana pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?
5. Bagaimana pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?

6. Bagaimana pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.
2. Untuk mengetahui Pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.
3. Untuk mengetahui Pengaruh razia lapangan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.
4. Untuk mengetahui pengaruh layanan samsat keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.
5. Untuk mengetahui pengaruh program e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.

6. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang dimoderasi oleh sanksi perpajakan di Kantor Samsat Kota Padang Pada Tahun 2019-2023.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis untuk berbagai pihak adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di peroleh penulis selama di bangku perkuliahan terutama ilmu pengetahuan tentang layanan samsat kota padang sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan sebagai acuan atau alat replikasi bagi peneliti dimasa yang akan datang, yang tertarik untuk membahas masalah yang sama denganyang dibahas dalam penelitian ini.

3. Bagi bidang akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pengetahuan yang akan datang dan dapat menjadi suatu sumber referensi bagi yang membutuhkan