

# **BAB I**

## **PENDAHULAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu komponen yang sangat penting bagi negara. Pajak dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang (UU). Menurut UU No. 16 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 7 Tahun 2021 pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Manfaat yang dapat dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, dan fasilitas umum lainnya.

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah (Kusumastuti, 2018). Pajak negara adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dalam UU No. 11 Tahun 2020 pengertian pajak daerah ialah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang sifatnya memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak daerah dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan

bermotordan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak air permukaan. Sedangkan jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak pengambilan mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air dan tanah, pajak sarang burung wallet, Pajak Bumi Bangunan (PBB) perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Salah satu jenis pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut Supadmi & Ardiyanti (2020) PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. PKB dibebankan kepada orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. PKB menurut UU No. 28 tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 11 Tahun 2020 yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Instansi yang menangani PKB adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Provinsi, Kepolisian Republik Indonesia (RI), dan Asuransi Jasa Raharja. PKB merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak (WP). Semakin tinggi kepatuhan WP, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya (Kusumastuti, 2018).

Bersamaan dengan bertambahnya jumlah kendaraan dari tahun ke tahun maka tingkat pertumbuhan pajak juga seharusnya meningkat. Berdasarkan data Kantor SAMSAT Solok Provinsi Sumatera Barat, jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2018 sampai tahun 2022 mengalami peningkatan. Berikut daftar tabel

peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Solok.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kendaraan Bermotor di Kota Solok**  
**Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>	<b>Realisasi</b>
2018	49.214	37.779
2019	49.577	38.881
2020	50.066	38.088
2021	51.373	40.500
2022	58.333	50.700

*Sumber : Kantor SAMSAT Solok*

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya. Seiring dengan itu, idealnya akan berbanding lurus dengan peningkatan jumlah PAD dari pemungutan PKB. Akan tetapi pada kenyataannya kepatuhan WP dalam melaksanakan kewajibannya masih rendah yang disebabkan oleh berbagai faktor. Pemungutan pajak memang bukan merupakan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari fiskus pajak, juga dituntut kemauan dari para WP itu sendiri. Sikap dan kemauan untuk membayar pajak harus dimiliki oleh WP agar penerimaan pajak dapat mencapai hasil yang maksimal. Pada dasarnya kepatuhan WP mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak, apabila kepatuhan WP meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan WP ini menjadi masalah yang sangat penting dalam penerimaan pajak, ketika pajak yang didapatkan oleh negara tidak sesuai dengan yang direalisasikan, maka akan menghambat pembangunan negara. Masalah lain yang dihadapi oleh WP adalah WP tidak mengetahui arah dari penggunaan uang pajak yang dibayarkan tersebut digunakan untuk apa saja. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan WP khususnya di daerah Kota Solok pemerintah sudah berupaya dengan melaksanakan

berbagai program yang dapat membantu memperlancar WP dalam menjalankan kewajibannya. Menurut Maulana (2022) kepatuhan WP adalah tindakan WP dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Sedangkan menurut Erlina & Ratnawati (2018) kepatuhan membayar pajak adalah masalah kesadaran yang mempengaruhi kemauan membayar pajak.

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan WP agar lebih memudahkan WP dalam membayarkan pajaknya, korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayarkan pajak. Salah satunya dengan adanya layanan SAMSAT Keliling. Layanan SAMSAT Keliling adalah salah satu program yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempermudah masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor SAMSAT setempat. Supadmi & Ardiyanti (2020) pengertian SAMSAT Keliling adalah layanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat lain. Diharapkan WP dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh SAMSAT Kota Solok melalui layanan SAMSAT Keliling, sehingga WP dapat membayar pajak tepat waktu dan dapat meminimalkan keterlambatan membayar pajak. Irkham & Indriasih (2021) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabtohadhi & Mulyanto (2021) menyatakan bahwa variabel SAMSAT Keliling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Sebaliknya Gustaviana

(2020) menyatakan bahwa SAMSAT Keliling berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayar pajaknya adalah pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai pelayanan dalam bentuk jasa dibidang perpajakan oleh instansi terkait melalui satuan kerja yang ada dibawahnya dalam rangka memenuhi ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang baik, mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan, dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan dan meningkatkan penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Begitupun sebaliknya, pelayanan yang belum optimal dapat mempengaruhi WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila layanan fiskus di Kota Solok bisa memberikan pelayanan yang ramah, terbuka, dan transparan hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan WP dan sumber potensi penerimaannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Aglista Ramadhanty (2020) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP dalam membayar pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyanti (2019) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran PKB, artinya standar kualitas pelayanan yang prima dalam melayani WP dapat memberikan kepuasan bagi WP sehingga dapat meningkatkan kepatuhan WP untuk selalu membayar PKB sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penerimaan pendapatan pajak juga tidak luput dari kesadaran moral WP. Kesadaran moral adalah moral individu yang dimiliki seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain seperti etika, prinsip hidup, perasaan

bersalah tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela, dan benar yang nantinya akan dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Kesadaran moral tidak dapat dipaksakan dari luar tetapi dikendalikan dari dalam oleh hati nurani dan moralitas individu. Masih ada sikap wajib pajak yang tidak mau membayar pajak dan bahkan menghindar dari kewajibannya sebagai WP. Kurangnya kesadaran moral WP akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor merupakan suatu masalah yang harus dapat terselesaikan. Cahyanti (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran moral berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Hal ini berarti kesadaran WP dalam membayar pajak akan meningkatkan kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan WP dalam membayarkan pajaknya adalah lingkungan WP. Lingkungan merupakan sesuatu yang ada disekitar WP yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada WP. Beberapa kasus perpajakan yang terjadi di Indonesia melibatkan para petugas pajak yang membuat masyarakat dan WP khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan WP. Lingkungan yang lebih kondusif akan mendorong WP untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan akan mempengaruhi masyarakat untuk menyadari pentingnya membayar pajak. Ghesiyah (2022) menyatakan bahwa lingkungan WP secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WP.

Selain faktor yang di atas dengan adanya sanksi perpajakan terhadap wajib pajak yang tidak menjalankan kewajibannya akan sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi (bunga,

denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan perpajakan berdasarkan UU perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/dipatuhi/dipahami atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat untuk mencegah agar WP tidak melanggar peraturan yang telah dibuat.

Sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi dapat dijadikan pertimbangan lebih bagi WP dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan adalah salah satu faktor yang akan dipertimbangkan oleh WP yang akan menjadi prioritas dari berbagai pilihan yang tersedia. Sanksi perpajakan berperan penting dalam penyesuaian peraturan perpajakan agar masyarakat patuh membayar pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administrasi bahkan sanksi pidana tetapi banyak dari masyarakat yang masih meremehkan sanksi tersebut. Penerapan sanksi perpajakan yang kurang optimal dapat mengakibatkan WP tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya sehingga menyebabkan WP kurang berpikir dan bersikap acuh meski ada bentuk hukuman lain yang berat seperti sanksi pidana. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan tindakan untuk membuat jera WP untuk melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan. Maulana (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumastuti (2018) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP kendaraan bermotor. Sedangkan menurut Yanti (2018) sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak oleh WP dengan arah positif. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Winasari (2020) sanksi perpajakan mempengaruhi

kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini mengacu pada jurnal penelitian Kusumastuti (2018) yang membahas tentang pengaruh layanan samsat keliling, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Klaten. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penambahan variabel bebas yaitu variabel pelayanan fiskus (x), lingkungan wajib pajak (x), dan adanya penambahan variabel moderasi yaitu sanksi perpajakan (z). Selain itu juga mengacu pada penelitian Cahyanti (2019) yang membahas tentang pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, kewajiban moral, pengetahuan pajak, dan persepsi sanksi perpajakan pada kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Ponorogo. Pada penelitian ini terdapat perbedaan variabel bebas dimana penulis menambahkan variabel bebas yang dianggap dapat mempengaruhi yaitu layanan SAMSAT keliling (x), lingkungan wajib pajak (x), dan sanksi perpajakan (z). Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji ulang penelitian dengan menambahkan lebih banyak variabel bebas dengan data dari tahun terbaru. Adapun judul penelitian yang akan diteliti yaitu Pengaruh Layanan Samsat Keliling, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Moral Wajib Pajak, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di Kota Solok Provinsi Sumatera Barat.



## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Pelayanan fiskus yang belum optimal mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Masih ada sikap wajib pajak yang tidak mau membayar pajak dan bahkan menghindari dari kewajibannya sebagai wajib pajak.
4. Kurangnya kesadaran moral wajib pajak akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Lingkungan yang tidak kondusif membuat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor rendah.
6. Rendahnya sanksi perpajakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
7. Sanksi pajak berdampak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Masih kurangnya sanksi perpajakan yang diterapkan bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah bertujuan untuk membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas sehingga penelitian lebih fokus pada permasalahan yang akan di uji dalam penelitian ini. Penelitian ini dibatasi sebagai variabel bebas yaitu Layanan SAMSAT Keliling, Pelayanan Fiskus, Sikap Moral Wajib Pajak, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel moderasi di Kantor Samsat Kota Solok.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
2. Bagaimana pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
3. Bagaimana pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
4. Bagaimana pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
5. Bagaimana pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
6. Bagaimana pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
7. Bagaimana pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok?
8. Bagaimana pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka penelitian bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
4. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
5. Untuk mengetahui pengaruh Layanan SAMSAT Keliling terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
6. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
7. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Moral Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok.
8. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai variabel moderasi pada kantor SAMSAT di Kota Solok.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian maka manfaat penelitian sebagai berikut:

### **1. Bagi SAMSAT Kota Solok**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu instansi dalam mengoptimalkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada kantor SAMSAT di Kota Solok apa saja yang dapat diperbaiki agar dapat meningkatkan pelayanan dalam penerimaan pajak daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor. Serta dapat selalu menjaga agar wajib pajak selalu menaati kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

### **2. Bagi Akademik**

Bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam hal pengaruh Layanan Samsat Keliling, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Moral Wajib Pajak, dan Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi. Dapat juga digunakan sebagai referensi, informasi, dan rujukan dalam melakukan pengembangan sebuah penelitian.

### **3. Bagi Penulis**

Dapat menambah pengetahuan dan daya nalar analisis penelitian terhadap pengaruh layanan samsat keliling, pelayanan fiskus, kesadaran moral wajib pajak, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang dikembangkan menjadi lebih sempurna dan dapat menjadi rujukan, sumber informasi, dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan dalam materi-materi yang lainnya untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.