

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sektor yang menjadi pendapatan terbesar negara. Melalui pajak, pemerintah mampu membiayai pengeluaran dalam rangka pembangunan nasional yang dapat diharapkan membantu meningkatkan kegiatan masyarakat.

Semakin berkembangnya perekonomian maka semakin meningkat pula kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat, serta semakin meningkat pula pelaksanaan tugas pemerintah dalam membangun pelayanan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian semakin banyak pemerintah membutuhkan dana guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka memakmurkan rakyat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi

terdiri dari lima jenis pajak, antara lain: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Pajak daerah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pajak kendaraan bermotor yaitu salah satu komponen pajak provinsi yang merupakan bagian dari pajak daerah yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Menurut UU No. 28 Tahun 2009 pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor didasarkan pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah. Karena di Indonesia, tingkat mobilitas masyarakat dalam menggunakan alat transportasi cukup tinggi, sehingga ketika wajib pajak patuh dan taat untuk membayarkan pajaknya, maka akan menambah tingkat pendapatan serta target-target yang telah dirancang oleh pemerintah.

Kantor Samsat merupakan tempat para wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga diharapkan bisa memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Besar kecilnya penerimaan pajak suatu daerah dapat dilihat dari pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut. Semakin baik pertumbuhannya,

maka pendapatan masyarakat juga meningkat. Hal ini tentu berpengaruh pada kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Namun ini tidak akan terwujud apabila tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah, sehingga kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangat diharapkan agar semakin banyak pajak yang diterima dan tentunya akan semakin menguntungkan bagi daerah tersebut **(Sulistyowati et al., 2021)**.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak diharuskan untuk membayar sejumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tingkat kepatuhan masyarakat yang menurun sebagai wajib pajak terhadap peraturan pemerintah dibidang perpajakan diakibatkan atas berkurangnya kepercayaan serta timbulnya persepsi yang buruk terhadap kinerja pemerintah. **(Darmawan & Wirasedana, 2022)**

Pada saat ini masih ada wajib pajak yang menanggukhan pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka sehingga mengakibatkan pendapatan daerah menjadi tidak optimal. Ada beberapa factor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, pengetahuan yang kurang tentang pajak, pelayanan pemerintah yang kurang memuaskan dan pemahaman masyarakat yang masih kurang dalam pengoperasian teknologi informasi yang semakin modern. Jika ditinjau dari fenomena yang terjadi dalam masyarakat kepatuhan untuk membayar pajak muncul karena adanya pengetahuan dan referensi

yang kuat tentang pajak. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih rendah.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya ketaatan atau kedisiplinan. Dalam hal ini kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keandalan dimana wajib pajak kendaraan bermotor memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dapat diartikan ketaatan atau kedisiplinan wajib pajak dalam mematuhi atau menjalankan segala perundang-undangan yang mengatur tentang persyaratan, mekanisme dan prosedur tentang pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 1.1**

**Perbandingan Target dan Realisasi Membayar PKB SAMSAT Kota Payakumbuh Tahun 2018-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persen (%)</b>
2020	60.466	64.883	107,3
2021	62.237	63.942	102,74
2022	65.395	68.081	104,11
2023	67.919	66.319	97,64

*Sumber: SAMSAT Kota Payakumbuh, (2023)*

Berdasarkan data perbandingan target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Kota Payakumbuh mengalami peningkatan dan penurunan dari

tahun 2018-2023. Dimana pada tahun 2018 dan 2023 tidak memenuhi target yang diinginkan sedangkan untuk tahun 2019-2022 mengalami peningkatan atau memenuhi target yang diinginkan dengan cukup baik oleh SAMSAT Kota Payakumbuh.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 pembayaran pajak kendaraan bermotor belum memenuhi target yang diinginkan yaitu dengan persentase 98,23% atau sebanyak 1.090 kendaraan bermotor yang belum memenuhi kewajiban mereka. Pada tahun 2019-2022 mengalami peningkatan yang baik dengan persentase pertahunnya yaitu 102,99%, 107,3%, 102,74% dan 104,11% dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor, namun pada tahun 2023 mengalami penurunan yang cukup signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dengan persentase 97,64% dengan jumlah 1.600 kendaraan bermotor dari target yang ditetapkan. Dengan terjadinya penurunan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini dapat disimpulkan bahwa rendah dan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Payakumbuh saat ini.

Akibat timbulnya penunggakan dan jumlah penerimaan pajak yang menurun maka perlu adanya faktor-faktor yang mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Faktor pertama yang dapat mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor adalah kesadaran wajib pajak. Hal ini dapat diartikan sebagai keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, membayar dan melapor pajak serta memenuhi hak dan kewajiban

pajaknya. Semakin wajib pajak sadar, maka kepatuhan wajib pajak itu sendiri akan meningkat sehingga penerimaan pajaknya akan semakin naik. Kesadaran wajib pajak diukur dengan bagaimana partisipasi wajib pajak dalam hal menunjang pembangunan dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor, penundaan pembayaran dan pengurangan beban pajak kendaraan bermotor yang akan merugikan daerah serta pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam membayar kewajiban pajak kendaraan bermotor yaitu akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik berguna untuk melayani wajib pajak dalam memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka.

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kemampuan Kantor Samsat dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Proses perpajakan yang melibatkan petugas dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas turut membentuk sikap (attitude) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Oleh karena itu,

pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, maka petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. **(Dewi, 2020)**

Dari beberapa factor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak maka agar memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah melakukan beberapa upaya dan inovasi dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memperbarui sistem administrasi perpajakan yang diikuti dengan berkembangnya zaman, khususnya di era digital. Penerapan dari sistem administrasi perpajakan yang modern, dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu melalui inovasi pelayanan publik **(Pratiwi & Irawan, 2019)**. Pemerintah menciptakan suatu inovasi dalam membayar pajak yang disebut dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan dimana telah diimplementasikan oleh pemerintah melalui berbagai inovasi yang berorientasi langsung kepada wajib pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan disektor kendaraan bermotor seperti program sistem E-samsat, dan Samsat Drive Thru.

Dengan mengadakan layanan sistem baru yaitu sistem E-Samsat melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) dimana sistem ini dapat digunakan untuk masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak yang lebih praktis dan mudah, karena sistem ini diakses secara online melalui smartphone yang mana sudah hampir

semua kalangan masyarakat memilikinya dan melakukan pembayaran melalui M-Banking atau ATM Bank yang telah ditentukan (**Susanti, 2018**). Pengembangan inovasi ini terus ditingkatkan oleh pemerintah dan semakin diminati oleh wajib pajak terutama bagi wajib pajak yang memiliki kesibukan dan tidak memiliki waktu cukup untuk membayar pajaknya.

Sistem Samsat Drive Thru adalah sistem pengurusan STNK dengan menggunakan perangkat bantu teknologi informasi dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraannya. Wajib pajak cukup memberikan data STNK lamanya di loket yang bisa dicapai tanpa perlu turun dari kendaraan. Selanjutnya setelah melakukan pembayaran, wajib pajak tinggal mengambil bukti telah membayar pajak kendaraan dan tanda bukti perpanjangan STNK.

Dari beberapa faktor dan upaya pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, tentu semua hal tersebut tidak lepas kaitannya dengan pengetahuan wajib pajak itu sendiri. Dengan adanya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak khususnya pengetahuan dasar seperti pengetahuan mengenai perpajakan, syarat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, prosedur pembayaran, pembayaran pajak terutang, dan tata cara pembayaran pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami tentang fungsi dan peran perpajakan maka wajib pajak akan patuh dan taat dalam membayarkan pajaknya.



Penelitian ini mengacu pada penelitian (**Prayitna & Witono, 2020**) yang membahas mengenai Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta) yang menyatakan bahwa sistem samsat drive thru, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Surakarta. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh (**Prayitna & Witono, 2020**) yaitu pada variabel independen (X) yaitu variabel sistem samsat drive thru, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik serta variabel dependen (Y) yakni Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk perbedaannya dengan penelitian yang dilakukan oleh (**Prayitna & Witono, 2020**) yakni terdapat tambahan variabel independen (X) yaitu sistem e-samsat sebagai alat pembayaran yang dapat digunakan oleh wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada era digital saat ini agar dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya serta adanya penambahan variabel moderasi (Z) pada penelitian ini yaitu pengetahuan wajib pajak, alasan peneliti memilih pengetahuan wajib pajak sebagai pemoderasi karena pengetahuan wajib pajak berperan sebagai alat preventif bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, sehingga apabila

wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya maka pengetahuan tersebut akan mencegah seseorang dalam mengambil tindakan tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dikemukakan di atas, serta latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Sistem E-Samsat Dan Sistem Samsat Drive-Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus SAMSAT Kota Payakumbuh)”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Rendahnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dapat mempengaruhi rendahnya pembayaran pajak di suatu daerah.
3. Masih rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap perpajakan dapat menjadi hambatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.
4. Masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam pengoperasian teknologi informasi yang sudah berkembang saat ini.
5. Masih banyak masyarakat yang menganggap pajak bukan kewajiban setiap orang.

6. Masih kurangnya kesadaran wajib pajak akan kepentingan pajak bagi kemajuan negara.
7. Masih asingnya teknologi E-Samsat bagi masyarakat Payakumbuh.
8. Masih kurangnya masyarakat dengan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi.
9. Tidak semua masyarakat mengerti menggunakan teknologi.
10. Masih kurangnya sosialisasi pengetahuan E-Samsat yang diberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak.

### **1.3. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti membatasi kajian penelitian agar tidak menyimpang dan hanya fokus pada permasalahan yang ada. Penelitian ini hanya fokus meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak (X1), akuntabilitas pelayanan publik (X2), system e-samsat (X3), dan system samsat drive thru (X4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak (Z) sebagai variabel moderasi (studi kasus samsat kota Payakumbuh).

### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajibpajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh?

2. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh?
3. Bagaimana pengaruh system e-samsat terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh?
4. Bagaimana pengaruh penerapan sistem samsat drive thru terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh?
5. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajibpajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi di samsat kota Payakumbuh?
6. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi di samsat kota Payakumbuh?
7. Bagaimana pengaruh sistem e-samsat terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi di samsat kota Payakumbuh?
8. Bagaimana pengaruh penerapan sistem samsat drive thru terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi di samsat kota Payakumbuh?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan public terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh.
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem e-samsat terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem samsat drive thru terhadap wajib pajak kendaraan bermotor di samsat kota Payakumbuh
5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak di samsat kota Payakumbuh.
6. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan public terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak di samsat kota Payakumbuh.
7. Untuk mengetahui pengaruh sistem e-samsat terhadap wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak di samsat kota Payakumbuh.
8. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem samsat drive thru terhadap wajib pajak kendaraan bermotor pengetahuan wajib pajak di samsat kota Payakumbuh.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka dapat diperoleh manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Bagi Kantor Samsat Kota Payakumbuh

Penulis berharap dengan telah dilakukannya penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada samsat kota Payakumbuh, terkhusus mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, sistem e-samsat, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi.

### 2. Bagi Akademis

Dapat memberikan referensi yang berguna bagi lingkungan kampus Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, sistem e-samsat, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi.

### 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lanjutan serta sebagai bahan bacaan dan acuan yang bermanfaat mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, sistem e-

samsat, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi.