

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat kepada negara dan digunakan untuk mendanai kepentingan umum. Manfaat pembayaran pajak tidak dapat dirasakan secara langsung oleh rakyat, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum bukan kepentingan pribadi. Semakin banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Meningkatnya daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor tentunya memberikan dampak yang positif bagi pemerintah. Semakin tinggi tingkat kepemilikan kendaraan bermotor diharapkan pajak yang akan diterima oleh pemerintah juga akan semakin tinggi. Pemungutan pajak kendaraan bermotor masih perlu dioptimalkan, sehingga pembayaran pajak semakin meningkat dan pendapatan pajak daerah (Intan Rismayanti, 2021).

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.

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, instansi yang bertugas memproses pelunasan pajak kendaraan bermotor yakni Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Menunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama instansi terkait, diantaranya Dispenda Padang, Kepolisian dan Asuransi Jasa Raharja. Pajak kendaraan bermotor sebagaimana yang didefinisikan dalam pasal 1 angka 12 dan 13 UU nomor 28 tahun 2009 adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah daerah harus berupaya meningkatkan pendapatan pajak daerah (Widiastini & Supadmi, 2020).

Adapun fenomena terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar yaitu sebanyak 307.778 orang, dimana pajak pendaftaran tahun 2018 sebanyak 398.507 orang. Wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak dari tahun 2019 meningkat menjadi 403.727, namun pada tahun 2020 menurun menjadi 292.704, pada tahun 2021 menurun lagi menjadi 288.138, dan pada tahun 2022 menjadi 307.778. Jumlah ringkasan data pajak kendaraan bermotor di Kota Padang tahun 2018 -2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Unit Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Unit Pelaksanaan Teknis Pengelola Pendapatan Daerah (UPTD) SAMSAT Kota Padang tahun 2018-2022

No	Tahun	Kendaraan Bermotor (Unit)
1	2018	398.507 unit
2	2019	403.727 unit
3	2020	292.704 unit
4	2021	288.138 unit
5	2022	307.778 unit

Sumber: Samsat Kota Padang

Pada tabel 1.1. menunjukkan terdapat perbedaan antara jumlah wajib pajak mobil yang terdaftar sebesar 307.778 dengan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotor. Mengingat banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar, membuat pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang kurang optimal. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua macam faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari wajib pajak itu sendiri dan berhubungan dengan karakteristik pribadi yang memotivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal merupakan faktor eksternal wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan yang ditemui wajib pajak.

Adapun data jumlah realisasi penerimaan PKB (pokok + denda) menurut jenis kendaraan bermotor unit pelaksanaan teknis pengelola pendapatan daerah (uptd) samsat kota padang tahun 2018-2022, sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Realisasi Penerimaan PKB (Pokok + Denda) Menurut Jenis Kendaraan Bermotor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelola Pendapatan Daerah (UPTD) SAMSAT Kota Padang tahun 2018-2022

No	Tahun	Target Pajak	Realisasi Pajak	Rasio Pencapaian	Keterangan
1	2018	Rp 273.772.394.000	Rp 304.788.714.150	111,33%	Tercapai
2	2019	Rp 305.927.859.000	Rp 334.185.142.800	109,24%	Tercapai
3	2020	Rp 294.905.826.000	Rp 280.148.820.850	95,00%	Belum tercapai
4	2021	Rp 276.494.832.000	Rp 299.864.529.900	108,45%	Tercapai
5	2022	Rp 306.942.519.100	Rp 328.810.950.800	107,12%	Tercapai

Sumber: Samsat Kota Padang

Tabel 1.2. tentang data realisasi penerimaan pembayaran PKB di Padang di tahun 2018 dan 2019 mengalami peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 111,33% dan 109,24%, sedangkan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 95,00%. Penurunan jumlah wajib pajak yang membayar pajak menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun. Salah satu penyebab turunnya penerimaan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor adalah adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan perekonomian menurun. Pada tahun 2021 dan 2022 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 108,45% dan 107,12. Di sisi lain banyak pula wajib pajak yang tetap ingin membayar pajak walaupun usaha yang dimilikinya sedang macet atau perusahaan tempat mereka bekerja gulung tikar. Alasan wajib pajak ingin tetap membayar kewajiban perpajakannya tersebut karena sudah menjadi kewajiban wajib pajak untuk membayar kewajibannya karena terdapat peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu apapun kondisi yang dialami masyarakat mau tidak mau mereka wajib membayar kewajiban perpajakannya. tetap tertib membayar

pajak. Alasan lainnya adalah supaya ketika wajib pajak berkendara mereka tidak kena tilang ataupun denda bahkan pemblokiran plat nomor dapat dihapuskan oleh pemerintah.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Salah satu faktor yang sangat penting adalah kesadaran akan informasi selama perpajakan merupakan masalah perpajakan. Dengan demikian, kesadaran pajak merupakan suatu keadaan pengetahuan atau pemahaman tentang pajak (Solekhah & Supriono, 2018). Kesadaran pajak adalah kemauan untuk memenuhi kewajiban dan memajukan pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak memiliki konsekuensi berupa kesediaan wajib pajak untuk menyumbangkan dananya guna memenuhi fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan jumlahnya.

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah (Lutfi et al., 2023).

Selain kesadaran wajib pajak, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena fungsi sanksi adalah digunakan sebagai cara untuk mengatur sekelompok populasi untuk memenuhi aturan yang ditentukan. Sanksi ditujukan kepada wajib pajak yang

tidak mematuhi aturan perpajakan atau melakukan pelanggaran berupa kecurangan terhadap peraturan perpajakan yang berlaku saat ini (Nafiah & Warno, 2018).

Selain sanksi pajak, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu penerapan e-samsat. e-samsat merupakan salah satu aplikasi online bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika terdahulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu yang lama, kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui e-samsat, Terobosan ini tentu sangat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan masing-masing (Sindia & Mawar, 2022).

Selain penerapan e-samsat, ada faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan memberikan perlakuan yang baik untuk sebuah kepuasan yang diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka wajib pajak akan senang hati untuk membayarkan kewajibannya (Alamsyah, 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian: Menurut (Lutfi et al., 2023) dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. (2) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan (Hendriawan & Sofianty, 2022) dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (2) sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (3) penerapan e-samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan (Winasari, 2020) dengan judul pengaruh pengetahuan, kesadaran, sanksi, dan sistem e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian (1) sanksi pajak kendaraan bermotor dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor. (2) kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor. (3) system e-samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening”.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih tergolong rendah.
2. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya membayar pajak.
3. Sanksi perpajakan yang diberlakukan belum efektif.
4. Akses pelayanan e-samsat dalam proses pembayaran pajak masih belum optimal.
5. Masih banyaknya masyarakat yang tidak tau bagaimana cara menggunakan e-samsat serta masih ragu-ragu akan keamanannya.
6. Masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak
7. Masih banyaknya wajib pajak yang menganggap sanksi perpajakan tidak berpengaruh sehingga wajib pajak berani menunda pembayaran pajak.
8. Sanksi perpajakan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
9. Pengenaan sanksi pajak yang diberlakukan belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
10. Persepsi masyarakat akan pentingnya membayar pajak belum maksimal.
11. Rendahnya tingkat kualitas pelayanan aparat pajak yang memengaruhi dampak pelanggaran pajak kendaraan bermotor.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas agar penelitian lebih focus dan terarah, maka penuliss perlu membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu variabel bebas kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), penerapan

e-samsat (X3), variabel terikat nya adalah kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) dan variabel interveningnya adalah kualitas pelayanan (Z) pada kantor Samsat Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang?
6. Bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang?
8. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang?

9. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang?
10. Bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengungkap:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kota Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kealitan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Padang.

8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang.
9. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang.
10. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kantor Samsat Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh secara teoritis dibangku perkuliahan, terutama ilmu pengetahuan tentang Akuntansi Perpajakan sehingga penulis mendapatkan pengalaman baru dalam berpikir dan juga menambah daya analisis penulis.

2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan kepustakaan bagi mahasiswa serta merupakan perwujudan dari pengamalan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

4. Bagi Pemerintah

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pimpinan pemerintah.