

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perilaku manusia saling berkaitan dengan akuntansi serta kebutuhan organisasi terhadap informasi akuntansi. Dampak dari saling keterkaitan tersebut dapat terjadi di berbagai bidang, salah satunya pada bidang perpajakan. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui peranan pajak yang benar. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak. Pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak. Kontribusi wajib pajak kepada negara 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 (UU No. 28 Tahun 2009). Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dengan undang-undang tersebut diharapkan pemerintah daerah lebih optimal dalam mendorong pendapatan asli daerah (PAD), khususnya yang berasal dari pajak daerah yaitu (PKB) pajak kendaraan bermotor (Meifari, 2020).

Di Indonesia berlaku sistem pemungutan pajak secara bebas yaitu sistem self assesment, wajib pajak diberi wewenang penuh untuk menghitung, menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terutang sesuai dengan jangka waktu yang

telah ditentukan dalam peraturan perundang-undang. Wajib pajak orang pribadi merupakan salah satu wajib pajak yang diminta untuk menghitung, menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terutang (Pujiwidodo, 2016).

Pemerintah membentuk sebuah undang-undang untuk memberikan kewenangan kepada daerah dalam bentuk otonomi daerah, yaitu Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004. kemudian dijabarkan dalam bentuk peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang pedoman pengelolaan keuangan daerah, sumber-sumber pendapatan daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, pinjaman daerah, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk menggali, mengelola dan menggunakan sumber daya alam serta potensi lain yang terdapat di daerahnya masing-masing untuk mendukung pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan dalam daerah otonomi.

Pemerintah daerah (pemda) dalam memungut pajak daerah menggunakan sistem official assessment artinya ditetapkan berdasarkan peraturan daerah. Salah satu pajak daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Andhini, 2017a).

Yang termasuk kedalam kendaraan bermotor seperti Kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga

gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang bergerak. Pajak ini dipungut berdasarkan kepemilikan atau penguasaan atas kendaraan bermotor (Andhini, 2017a)

Tetapi dalam pemunggutan pajak masih terdapat banyak kendala. seperti kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, dengan kata lain disebut sebagai tunggakan pajak. Dan kemudian masih banyak juga wajib pajak yang tidak mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih sangat rendah (Bill J. C. Pangayow, 2018).

Menurut Dwikora (2019 : 78) Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Randi dkk (2016) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Sebelum memahami mengenai ketidak patuhan pajak Indonesia, terdapat suatu pemahaman tentang situasi perpajakan di Indonesia. Permasalahan di Indonesia tidak lepas dari adanya rendahnya penerimaan perpajakan. Masalah ini dapat dilihat dari rendahnya rasio penerimaan perpajakan (tax ratio) Indonesia yang saat ini berada pada kisaran 10,7% masih berada di bawah standar negara-negara ASEAN dan *Organisation on Economic Cooperation and Development*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.kemenkeu.go.id>

Kondisi Perpajakan Indonesia masih cukup mengkhawatirkan sebab dari tingkat kepatuhannya terus mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dilihat pada tahun 2011, tingkat kepatuhan pajak mencapai 13,80%, dan dilihat pada tahun 2014, hanya 13,10%, pada tahun 2015, sebesar 11,60%. Pada tahun 2017, sebesar 10,70%, dan pada tahun 2018, mengalami peningkatan dibandingkan dari tahun sebelumnya sebesar 0,1% atau sebesar 11,5%. Peningkatan ini pertama kali setelah rasio pajak menurun terus-menerus selama lima tahun terakhir. Tetapi kembali turun sebesar 0,8% atau sebesar 10,7% pada tahun 2019. (Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan ).

Mengutip berita yang dipublikasikan pada laman <https://finance.detik.com>, selasa, 20 November 2018 pukul 22.55 WIB, penerimaan pajak tidak pernah tercapai sesuai target sejak 2013. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional 5 Tahun**  
**Terakhir**  
**(Dalam triliun rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Target (a)</b>	<b>Realisasi (b)</b>	<b>Capaian (b/a x 100%)</b>
2014	1.072,37	981,83	91,56 %
2015	1.294,26	1.060,83	81,96 %
2016	1.355,20	1.105,81	81,60 %
2017	1.283,60	1.147,50	89,40 %
2018	1.424,00	1.315,93	92,41 %

*Sumber: laporan kinerja kementerian keuangan tahun 2014-2018*

Pada tahun 2018 realisasi penerimaan pajak adalah sebesar Rp 1.315,93 triliun dari target Rp 1.424,00 triliun, atau sebesar 92,41% sehingga masih terdapat *shortfall* sebesar Rp 109 triliun dari target APBNP 2018. Sementara, realisasi penerimaan pajak pada tahun 2014 sampai 2018 masih berfluktuatif, walaupun sudah cukup, Hal tersebut membuktikan tidak sesuai dengan hal yang diinginkan.

Fenomena inilah yang dipandang menarik untuk diteliti terkait dengan faktor-faktor apa sajakah yang berkemungkinan menyebabkan orang mau membayar pajak., Menurut Siti (2017:196-198), dua dari tujuh faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tarif pajak dan kualitas pelayanan pajak. jika wajib pajak mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memahami sistem pajak, apapun bentuk sistemnya wajib pajak akan siap menerima sistem seperti apapun yang akan diperkenalkan, seperti sistem self assessment. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pengetahuan wajib pajak tersebut

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pengetahuan wajib pajak tersebut. Jika wajib pajak mempunyai pengetahuan yang cukup untuk memahami sistem pajak, apapun bentuk sistemnya wajib pajak akan siap menerimanya seperti apapun sistem yang akan diperkenalkan, seperti sistem self assessment. Khususnya pengetahuan perpajakan, merupakan sebuah faktor pengetahuan yang sangat penting bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Seorang Wajib Pajak dikatakan patuh tentunya harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya (Ramdhani, 2018). Apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan dasar tentang perpajakan, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dan

menyetor pajaknya. Wajib Pajak yang tidak mengetahui tentang pengetahuan pajak akan mengalami kesulitan tentang berapa jumlah pajak yang seharusnya ia bayarkan (Bill J. C. Pangayow, 2018).

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan pajak merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Lubis, 2016).

Supaya wajib pajak bisa mematuhi kewajibannya, Pemerintah memberlakukan sistem sanksi pajak. Dengan adanya sanksi tersebut, wajib pajak dapat patuh karena mereka mengingat adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan yang ilegal dalam usahanya menyeludupkan pajak. Menurut Mardiasmo (2009), sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Ketentuan umum dan tatacara perpajakan sudah terjamin pasca Amandemen Undang – undang (UU NO 28 Tahun 2007) yang

berhasil menggulirkan ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus<sup>2</sup>

Menurut (Noerman Syah & Wati, 2017) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pentingnya wajib pajak diberikan pemahan yang baik dan benar melalui sosialisasi perpajakan, supaya wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pentingnya akan membayar pajak. Penelitian oleh (Meifari, 2020), sosialisasi perpajakan merupakan upaya memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Agung & Megawangi, (2017) menyatakan bahwa Sosialisasi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak pada kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka penelitian ini mengambil judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi (Studi kasus di kantor samsat Padang).

---

<sup>2</sup> <https://www.hestanto.web.id/sanksi-pajak/>.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Banyaknya wajib pajak yang belum sadar akan pentingnya membayar pajak.
2. Wajib pajak tidak menyadari bahwa pajak berperan penting untuk mendukung kemampuan keuangan dalam pelaksanaan program negara
3. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam memahami pajak, mereka menganggap pajak mengurangi hasil mereka.
4. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang telah di atur oleh pemerintah.
5. Kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang kegunaan dari pajak yang mereka bayar, mereka menganggap pajak tidak memberikan kontribusi langsung terhadap mereka.
6. Banyak wajib pajak yang belum paham tentang sanksi perpajakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
7. Kurangnya pemanfaatan waktu yang telah di sediakan, sehingga banyak wajib pajak yang melakukan pelanggaran seperti sanksi atau denda
8. Kurangnya pemanfaatan dan pengetahuan dalam menggunakan teknologi dan informasi perpajakan seperti penggunaan sistem perpajakan yang

telah di sediakan pemerintah untuk wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dengan begitu luasnya cakupan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini, penulis hanya membatasi pada tiga variabel independen yang terdiri dari Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan ; variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai variabel moderasi.

### **1.4 Rumusan masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh :

1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
4. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.

5. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
6. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
7. Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.

## **1.5 Tujuan dan manfaat penelitian**

### **1.5.1 Tujuan**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Dan menganalisis apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
2. Dan menganalisis apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
3. Dan menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.

4. Dan menganalisis apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
5. Dan menganalisis apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
6. Dan menganalisis apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
7. Dan menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.
8. Dan menganalisis apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan pada kantor samsat kota Padang periode 2015-2019.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis :
  - a. Sebagai referensi baru untuk pengetahuan peneliti.
  - b. Peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi pembaca :

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- b. Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai perkembangan nilai perusahaan Indonesia. Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan suatu perusahaan

3. Bagi lembaga pendidikan :

Penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi di perpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang sehingga dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai data dan informasi untuk kegiatan belajar. Selain itu sebagai karya akademis. Penelitian ini juga menjadi tolak ukur keberhasilan lembaga pendidikan dalam memberikan pendidikan kepada mahasiswa.