

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pesatnya kemajuan zaman, membuat kendaraan bermotor sangat dibutuhkan sebagai media transportasi, baik transportasi umum maupun transportasi pribadi. Dari tahun ke tahun pertambahan jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat. Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan alat transportasi guna untuk memenuhi kebutuhan dan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Seiring dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentu saja akan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya. Maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah.

Salah satu pendapat asli daerah yang paling potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal tersebut dikarenakan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya di Indonesia. Adanya peningkatan tersebut dikarenakan adanya pola kebutuhan dalam memperlancar mobilitas masyarakat yang tinggi untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Selain itu adanya tingkat pertumbuhan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya sehingga mengakibatkan tingginya

konsumsi terhadap kendaraan bermotor, terutama pada kendaraan bermotor roda empat. Kondisi tersebut menjadikan pajak sebagai sumber pendapatan asli daerah yang paling potensial.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini dibayar dimuka dan dikenakan kembali untuk masa 12 bulan atau 1 tahun, Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan negara dan daerah dari sektor pajak. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pendapatan suatu daerah. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor ini. Banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum pasti dapat meningkatkan pendapatan daerah jika tidak didukung dengan faktor-faktor kesadaran dan kepatuhan membayar pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan karena keterpaksaan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan kerja sama tiga instansi terkait, yaitu Dispenda Propinsi Sulawesi Selatan, Kepolisian RI dan Asuransi Jasa Raharja.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sinjai merupakan sistem terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan dan PT. Jasa Raharja yang bertugas untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya dilaksanakan dalam satu gedung terutama pada pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya SAMSAT di Kabupaten Sinjai diharapkan akan memiliki kontribusi terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sinjai.

Pendapatan daerah sangat bergantung kepada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, oleh sebab itu tujuan utama di dirikannya Kantor SAMSAT adalah untuk menerima dan mengelola pajak atas kendaraan bermotor untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Dengan demikian kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor harus ditingkatkan dalam misi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Pendapatan berupa pajak akan sangat berdampak pada pendapatan daerah, maka Kepatuhan Wajib Pajak perlu di tingkatkan agar pendapatan daerah menjadi maksimal dan dapat memakmurkan masyarakat serta dapat mengatasi masalah sosial.

Kepatuhan masyarakat pun sebagai wajib pajak masih rendah dalam membayar pajak daerah, khususnya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dibandingkan dengan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sinjai tahun 2018-2022 disajikan dalam tabel 1 dibawah ini:

**Tabel 1**  
Laporan Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Kendaraan yang Terdaftar	Kendaraan tidak melakukan daftaran ulang (KTMDU)	Persentase
2018	53.543	2.632	4,91%
2019	57.363	3.359	5,85%
2020	59.892	4.211	7,03%
2021	60.962	4.741	7,77%
2022	61.853	5.303	8,57%

Sumber data: Kantor Samsat Sinjai 2018-2022

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa kesadaran masyarakat yang semakin rendah dari setiap tahunnya menyebabkan kepatuhan pun rendah, hal ini terlihat dari jumlah kendaraan yang tidak melakukan daftar ulang yang mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Pada tahun 2018 tercatat bahwa ada sebanyak 2.632 kendaraan bermotor yang tidak melakukan daftar ulang atau sekitar 4,91% tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 5,85% atau sebanyak 3.359 KTMDU terjadi selisih kenaikan 0,94 % dari tahun sebelumnya, tahun 2020 kembali meningkat menjadi 4.211 KTMDU atau sebesar 7,03% terjadi selisih kenaikan 1,18% dari tahun sebelumnya, dan di tahun 2021 kembali mengalami peningkatan yaitu sebanyak 4.741 KTMDU atau sekitar 7,77% selisih kenaikan 0,74% dari tahun sebelumnya kemudian tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 5.303 KTMDU atau sekitar 8,57%. Hal ini menimbulkan adanya tax gap yaitu situasi

dimana terjadi perbedaan antara realita jumlah pajak yang diterima dengan jumlah pajak yang seharusnya diterima.

Adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar sehingga timbul keinginan untuk membayar pajaknya secara sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan meningkatnya kepatuhan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibutuhkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar PKB khususnya roda empat yang terutang guna meningkatkan pendapatan asli daerah tersebut.

Kesadaran wajib pajak artinya timbul dari pikiran diri sendiri secara naluriah sehingga wajib pajak bisa mengetahui atau mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Sementara Kepatuhan Wajib Pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang tunduk terhadap aturan undang-undang perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban

perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Astana & Lely, 2017).

Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, social dan ekonomi akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara dalam hal membayar pajak (Akbar dkk, 2019). Di samping itu juga tergantung pada kemauan atau kesadaran wajib pajak juga, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan

Selain itu adanya kualitas pelayanan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak, dimana mutu pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yaitu, Rizky Fitra Ramdani, Eva Faridah, Elis Badriah (2019) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang hasilnya bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kabupaten Ciamis. Selanjutnya dengan hasil yang berbeda dari Christian Eman Hormati , Cecilia Kewo , Nikolas F. Wuryaningrat (2021) dengan judul Pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Samsat Tomohon yang hasilnya bahwa kasadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Tomohon. Selanjutnya dengan hasil berbeda dari Hannes Hanvansen, Cherrya Dhia Wenny (2022) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang Dengan Sanksi Pajak Sebagai Intervening yang hasilnya bahwa Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Palembang.

Berdasarkan dari uraian diatas serta hasil pengamatan penulis pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Samsat Kab. Sinjai, peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul penelitian **”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kantor Samsat Kab. Sinjai)”**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

## **3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

## **4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademik

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk membantu proses pembelajaran dalam mata kuliah manajemen sumber daya manusia



2. Manfaat praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh kesadaran pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.