

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016). Unsur ini memberikan pemahaman bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warganegara yang baik. Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dikenakan dari properti atau pengelolaan kendaraan bermotor. Seiring pertumbuhan populasi, jadi penerimaan pajak pemerintah negara dan daerah juga akan meningkat (Falah, 2020).

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, yang dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, serta diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Resmi, 2017). Menurut lembaga pemungutannya pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah terdiri atas Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut oleh pemerintah daerah provinsi.

Pajak yang sangat berkontribusi dalam penerimaan pendapatan negara dan demi pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah sangat memerlukan layanan pemungutan pajak berkualitas yang diinginkan oleh rakyat yaitu pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Hal ini mendorong terbentuknya sistem pemungutan pajak baru, serta meningkatkan kualitas kinerja dari instansi pemerintah dalam pemberian layanan publik. Instansi tersebut ialah SAMSAT Kota Padang dengan sistem pemungutan pajak yaitu SAMSAT *Corner*, E-SAMSAT, SAMSAT Keliling, dan salah satu yang terbaru dalam sistem pemungutan adalah layanan SAMSAT *drive thru*.

Akhir tahun 2019 dunia dikejutkan dengan adanya *new emerging infectious disease* di China yang disebabkan oleh *Coronavirus*. *Coronavirus* adalah suatu virus yang dapat menyebarkan penyakit pada binatang maupun manusia. WHO (*World Health Organization* atau Badan Kesehatan Dunia) secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 maret 2020. Artinya, virus corona ini telah menyebar secara luas di dunia. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah adalah melakukan *social distancing* dan PSBB atau Pembatasan Sosial Berskala Besar. Dengan adanya SAMSAT *drive thru* yang mulai beroperasi pada tahun 2014, kebijakan yang dicanangkan pemerintah dapat terpenuhi karena dengan SAMSAT *drive thru* kerumunan dapat dihindarkan dan wajib pajak dapat lebih mudah dalam membayar pajak secara cepat.

Pembayaran pajak dengan layanan *drive thru* juga salah satu bentuk perbaikan pelayanan di kantor SAMSAT, dimana pelayanan pembayar Pajak

Kendaraan Bermotor layanan *drive thru* hanya membutuhkan waktu kurang dari 10 menit. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah pembayaran pajak dan menghemat waktu. SAMSAT *drive thru* juga dilakukan untuk memutus mata rantai para calo Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang semakin berkembang di sekitar Kantor SAMSAT.

Berikut adalah jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan layanan SAMSAT *Drive Thru* Kota Padang tahun 2017-2021:

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Menggunakan SAMSAT *Drive Thru* Kota Padang Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Melalui <i>Drive Thru</i>
2017	43.388
2018	50.619
2019	55.040
2020	45.149
2021	34.854
Jumlah	229.050

Sumber: SAMSAT Kota Padang (2022)

Berdasarkan pada tabel di atas jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan SAMSAT *drive thru* di Kota Padang pada tahun 2017-2019 selalu mengalami kenaikan. Namun jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak menggunakan SAMSAT *drive thru* pada tahun 2020 dan 2021 mengalami

penurunan, dimana seharusnya mengalami peningkatan dikarenakan penggunaan SAMSAT *drive thru* lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pada saat pandemi.

Tabel 1.2
Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Menggunakan SAMSAT *Drive Thru* Kota Bukittinggi Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Melalui <i>Drive Thru</i>
2017	32.527
2018	32.080
2019	30.596
2020	28.008
2021	28.641
Jumlah	151.852

Sumber: SAMSAT Kota Bukittinggi (2022)

Dari data di atas dapat dilihat bahwa juga terjadi penurunan di Kota Bukittinggi pada tahun 2020 dan 2021, data ini membantah pernyataan bahwa adanya kemungkinan wajib pajak berkurang membayar pajak di daerah Kota Padang karena beralih membayar pajak di kota lain. Hal ini berbanding terbalik dengan yang terjadi di Kota Pekanbaru dan Jakarta, dimana Kota Pekanbaru mengalami peningkatan sistem *drive thru* di saat pandemi, bahkan Kota Pekanbaru berencana menambah armada pembayaran *drive thru* di daerah tersebut (Riau Harian Haluan, 2021). Ditambahkan dari data Bapenda Jakarta

(2020) bahwa di Kota Jakarta layanan *drive thru* sangat diminati sehingga terjadi peningkatan penerimaan pajak lebih dari 6,2 Triliun selama tahun 2020.

Salah satu sumber pendapatan negara adalah pendapatan pajak. Administrasi pemerintah, pelayanan publik dan pembangunan daerah sebagian besar dibiayai oleh sektor pajak, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Besarnya jumlah pengguna kendaraan bermotor di Kota Padang tidak dapat meningkatkan pendapatan daerah kecuali dibantu oleh faktor lain yang dapat mempengaruhi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan data SAMSAT, Kota Padang terjadi penurunan target yang ditetapkan pada tahun 2020 dan 2021, kemudian belum mencapai target yang telah ditentukan pada tahun 2020 yang ditunjukkan dengan informasi di bawah ini:

Tabel 1.3
Jumlah Penerima Pajak Kendaraan Bermotor Wilayah Kota Padang Tahun 2017-2021

Tahun	Target	Realisasi
2017	189.361.963.000	280.480.633.000
2018	273.772.394.000	304.788.714.150
2019	305.927.859.000	334.185.142.800
2020	294.905.826.000	280.148.820.850
2021	276.494.832.000	299.864.529.900

Sumber: SAMSAT Kota Padang (2022)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data dari tahun 2017-2021 wilayah Kota Padang mengalami penurunan target pada tahun 2020-2021 dan tidak mencapai target pada tahun 2020. Menurut data dari SAMSAT selain pandemi Covid-19, ada faktor lain yang menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor

menurun, yakni karena masih banyak wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Akibatnya, surat-surat kendaraan tidak terdaftar di sistem.

Hal ini tentunya merugikan daerah, karena pajak pada hakekatnya merupakan bagian dari pendapatan daerah yang digunakan ke seluruh kegiatan daerah. Menurunnya target penerimaan pajak kendaraan bermotor dan tidak tercapainya target di wilayah Kota Padang mendorong peneliti untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Peneliti menggunakan beberapa faktor seperti kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan fasilitas perpajakan modern (*drive thru*).

Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor adalah wajib pajak yang menuruti dan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan sukarela atau dengan sengaja membayar pajak kendaraan bermotornya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Azhari dan Safitri 2020). Wajib pajak kendaraan bermotor yang patuh akan membayar pajak kendarannya dengan benar dan tepat waktu. Kesadaran wajib pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kesadaran merupakan kehendak sejati seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan hati nurani yang tulus dan jujur. Apabila wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya dengan jujur dan dengan itikad baik serta menyadari pentingnya pajak bagi pertumbuhan dan perkembangan wilayahnya, maka tidak terjadi kelalaian dalam pembayaran pajak.

Menurut Susanti dan Setiawan (2019) kesadaran wajib pajak adalah niat atau keinginan wajib pajak, berdasarkan pemahaman mereka tentang peran pajak, untuk menciptakan sikap sadar dan hati-hati untuk dapat memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak yang terbangun dengan baik terhadap wajib pajak dapat meningkatkan derajat realisasi pemabayaran pajak kendaraan yang juga meningkat. Kesadaran dan kepedulian wajib pajak sangat sulit diterapkan. Selama ini wajib pajak belum mencapai tingkat yang diharapkan. Jika masyarakat mengetahui hal ini, maka pajak akan dibayar tanpa paksaan. Idealnya, masyarakat harus terus didorong untuk mengetahui, menghargai, menghormati, dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka melakukan kesadaran wajib pajak dan peduli pajak. Oleh sebab itu, menyadarkan wajib pajak bukanlah hal yang mudah, diperlukan pendekatan yang berkesinambungan untuk mendorong wajib pajak memahami, menghormati dan mematuhi aturan perpajakan (Cahyadi dan Jati, 2016).

Berdasarkan penelitian Wibowo *et al.*, (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Aswati *et al.*, (2018) memaparkan hasil bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian As'ari (2018) menjelaskan bahwa *tax awareness* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi pembayaran pajak adalah sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan. Penegakan sanksi perpajakan dapat menimbulkan kepatuhan wajib pajak karena adanya hukuman

yang dihasilkan dari penghindaran pajak karena kegiatan ilegal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan As'ari (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berbeda dengan penelitian Hirzan (2016) memberikan hasil jika sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Tindakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Beberapa hal terkait pandangan masyarakat harus diubah, salah satunya anggapan buruk masyarakat. Tentu saja anggapan buruk masyarakat terhadap aparat pajak harus diubah menjadi prasangka baik, oleh karena itu perlu diciptakan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas.

Kepatuhan wajib pajak juga dapat terpengaruh oleh fasilitas perpajakan. Fasilitas perpajakan adalah cara yang dapat memfasilitasi atau mempercepat pengembangan usaha tertentu (Haryanti & Wijaya, 2019). Fasilitas pelayanan perpajakan meliputi, mobil layanan SAMSAT atau melalui E-SAMSAT. Layanan SAMSAT keliling diharapkan dapat digunakan wajib pajak untuk memudahkan penyelesaian kewajiban perpajakannya tepat waktu dan menghindari penggelapan pajak (Haryanti & Wijaya, 2019). Adanya SAMSAT keliling merupakan upaya pengembangan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Magelang. Dengan fasilitas itu diharapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Magelang semakin mudah dan lancar untuk menaikkan penerimaan pajak daerah.

Winasari (2020) menyatakan bahwa program E-SAMSAT berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jika program E-SAMSAT memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Wardani & Juliansya, 2018). Menurut Handayani Barus et al., (2016) disimpulkan bahwa fasilitas perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Mendukung penelitian Sinambela & Putri (2020) hasil penelitian menyatakan fasilitas perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, lain hal dengan penelitian Sarlina et al., (2019) menyatakan fasilitas perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak menjadi penting untuk dikaji karena berkaitan dengan pendapatan pajak, khususnya pendapatan pajak daerah. Jika meningkat kepatuhan wajib pajak maka semakin meningkat pula kenaikan pajak daerah yang dapat mendorong pengembangan ruang publik untuk kepentingan masyarakat. Peningkatan pendapatan pajak daerah dapat mempertinggi penerimaan pemerintah dari sektor pajak. Sehingga, dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas diuraikan beberapa rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh fasilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat disimpulkan beberapa fokus tujuan penelitian, yaitu untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran masyarakat, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan fasilitas perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat bagi beberapa pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung diantaranya yaitu:

➤ **Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan perpajakan khususnya dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang.

➤ **Manfaat Praktis**

Penelitian ini memberikan informasi kepada pemerintah tentang visi dan kesadaran wajib pajak untuk menyetor pajak kendaraan bermotor sehingga pendapatan pajak dapat menggapai tujuan yang diinginkan dan menaikkan pendapatan daerah sehingga menjadi acuan dalam pembentukan strategi peningkatan penerimaan pajak melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang. Diharapkan informasi tersebut dapat membantu pemerintah untuk membuat kebijakan dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak

melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Padang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah sebuah sistem untuk memberikan gambaran secara umum dalam penulisan skripsi, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca, dalam menganalisis hal-hal yang dibahas dalam skripsi ini. Terdapat gambaran pembahasan dari penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah yang berisikan beberapa persoalan yang dijadikan dasar melakukan penelitian ini, tujuan penelitian yang berisikan sasaran apa yang dicapai, manfaat penelitian yang membahas kegunaan penelitian ini, serta sistematika penulisan menjelaskan secara singkat bagian-bagian dari penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN REFERENSI

Pada tinjauan referensi ini mencakup penjelasan mengenai landasan teori yang dibutuhkan dan terdapat konsep yang berkaitan dengan topik pada penelitian dan kerangka penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian terdiri dari desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variable penelitian, operasional variable, jenis penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang akan digunakan.

Secara singkat, bagian ini awalnya menjelaskan tentang bentuk, subjek, dan objek penelitian. Setelah itu, bagian ini menjelaskan metode apa yang digunakan untuk menganalisis data penelitian dan menguji hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum dari lokasi yang diteliti, hasil penelitian yang berisikan hasil dari analisis data dan pengujian hipotesis, dan pembahasan penelitian yang berisikan interpretasi peneliti atas hasil penelitian yang telah didapatkan.

BAB V : PENUTUP

Penutup merupakan bab akhir dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan dalam melakukan penelitian, saran untuk penelitian selanjutnya dan implikasi dari penelitian.

