

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah pemasukkan terbesar bagi negara, semua pemasukkan negara yang berasal dari pajak akan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran umum negara, dalam hal ini digunakan untuk menyejahterakan dan memakmurkan rakyat agar tidak ada potensi pajak yang luput dari pengenaannya, penerimaan pajak baik dari aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan. Pajak daerah diproyeksikan sebagai salah satu penerimaan secara mandiri sehingga akan menjadi sumber dana bagi pemerintah daerah dalam membangun daerahnya (Pratama, 2014). Hampir dari seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Hal ini sejalan dengan adanya otonomi daerah yang merupakan kewenangan bagi daerah otonom untuk mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahan daerahnya dengan persetujuan pemerintah pusat. Pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak provinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dan menjadi salah satu penyumbang terbesar pada pendapatan asli daerah untuk membiaya pembangunan daerah provinsi.

Akses pajak merupakan pusat kegiatan pelayanan yang strategis atau lokasi yang mudah dijangkau oleh wajib pajak, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan-jalan disekitarnya dan kejelasan rute, sehingga memudahkan wajib pajak menjadi mudah dalam membayar PKB. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Pramana (2010), Syafii (2010),

dan Rohemah (2013) yang menunjukkan bahwa akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Keterbatasan waktu bisa berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak untuk kewajiban perpajakannya. Dengan akses yang mudah tentu akan meringankan dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun berdasarkan hasil wawancara hal tersebut tidak sesuai dengan yang terjadi pada kantor SAMSAT Kabupaten Kupang, bahwa masih banyak wajib pajak yang memiliki rumah yang jauh dari kantor SAMSAT sehingga hal tersebut menyulitkan para wajib pajak dalam menempuh perjalanan untuk sampai di kantor SAMSAT tersebut, sehingga akses pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Akses tersebut mencakup lokasi yang mudah dijangkau, sistem antiran layanan SAMSAT yang teratur, prosedur dan proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang mudah serta tata letak layanan SAMSAT tertata strategis. Hal ini sesuai dengan riset yang dilakukan oleh Rohemah et al. (2013 dan Barus (2016) yang membuktikan bahwa akses pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang mana semakin meningkatnya akses pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat pula.

Menurut Lovelock (1992), Kualitas Pelayanan atau jasa diartikan sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Pengawasan mutu dilaksanakan untuk mencapai mutu yang baik sesuai dengan keinginan konsumen, akan tetapi dilihat dari hasil wawancara dan

pengamatan yang terjadi pada kantor SAMSAT Kabupaten Kupang, bahwa kualitas pelayanan di kantor SAMSAT kurang memadai karena pada bagian pelayanan dari kantor SAMSAT tersebut hanya memiliki 1 loket pembayaran, hal tersebut yang menyebabkan sistem antrian pada bagian pelayanan belum dijalankan secara maksimal atau yang diharapkan para wajib pajak. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayan bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan juga merupakan komponen yang paling penting dalam persepsi konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan akan semakin baik pula cita jasa tersebut di mata konsumen sedangkan menurut Kloter (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap, apabila pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang. Hal ini sejalan dengan penelitian Ilmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Kabupaten Kupang. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin

baik kualitas pelayanan yang petugas berikan terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Mardiasmo, 2011 :47), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa wajib pajak di kantor SAMSAT Kabupaten Kupang bahwa sanksi pajak yang diberikan kepada wajib pajak adalah dengan membayar denda yang ditetapkan untuk para wajib pajak yang terlambat dalam memenuhi tugasnya dalam membayar pajak, sehingga sanksi perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan. Sedangkan menurut Resmi (2008:71), sanksi pajak terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Dengan mendidik, dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan jera dan

tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007). Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rahayu (2017) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut lembaga pemungutnya, pajak dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak daerah sendiri dibagi menjadi dua yaitu pajak tingkat provinsi dan pajak tingkat kabupaten/kota. Siahaan (2010:9) menyatakan jenis pajak provinsi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 terdiri dari 5 jenis pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak permukaan air, dan pajak rokok. Salah satunya dari ke lima jenis pajak provinsi ini adalah pajak kendaraan bermotor yaitu sebagian sumber dana yang menjadi primadona dan potensial dalam menghimpun penerimaan pajak, sehingga dapat memenuhi pembiayaan untuk dapat melaksanakan pembangunan provinsi dan daerah. Jika jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, maka hal ini dapat menyebabkan tunggakan yang cukup besar pada kantor SAMSAT. Pajak tingkat provinsi yang memiliki penerimaan paling besar adalah pajak kendaraan bermotor.

Peneliti mengambil objek kepatuhan wajib pajak di kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala kantor UPTD SAMSAT Kabupaten Kupang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak belum optimal karena pada tahun 2019

sampai 2020 terjadi covid-19 yang menyebabkan pendapatan masyarakat tidak stabil, serta kurangnya pemahaman bagi masyarakat kalangan petani serta buruh. Penyebab tersebut memberikan penaruh yang besar bagi Kantor UPDT SAMSAT Kabupaten Kupang. Dalam penelitian ini Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (SAMSAT) memberikan laporan bahwa terjadi penurunan Penerimaan Pajak diakibatkan karena masih banyak masyarakat yang tidak patuh dalam membayar pajak, dan selalu menunggak sehingga terjadi sanksi, hal ini dapat dilihat pada daftar wajib pajak yang belum membayar tunggakan.

**Tabel 1. 1**  
**Daftar Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar dan Yang belum Membayar**  
**Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kupang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kendaraan Bermotor</b>	<b>Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor</b>	<b>Jumlah Unit Yang Sudah Terbayar</b>	<b>Presentasi Yang Sudah Terbayar</b>	<b>Jumlah Unit Yang Belum Terbayar</b>	<b>Presentasi Yang Belum Terbayar</b>
<b>2020</b>	53.731 Unit	16.059 Orang	28.016 Unit	52,14 %	25.715 Unit	47,85 %
<b>2021</b>	57.609 Unit	14.736 Orang	24.876 Unit	43,18 %	32.733 Unit	56,81 %

*Sumber:* SAMSAT Kabupaten Kupang.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor adalah sebanyak 53.731 unit, dari total jumlah kendaraan bermotor tersebut terdapat jumlah wajib pajak yang memiliki kendaraan sebanyak 16.059 orang, pada tabel diatas jumlah unit yang sudah membayar pajak kendaraan bermotor sebanyak 28.016 unit sedangkan yang belum membayar pajak kendaraan bermotor sebanyak 25.715 unit, dari

jumlah unit yang sudah membayar serta yang belum membayar mendapat presentasi 52,14% yang sudah membayar dan 47,85% yang belum membayar pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan pada tahun 2021 terjadi peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor yaitu sebesar 57.609 unit, dan jumlah wajib pajaknya sebanyak 14.736 orang. Menurut Rohema (2013) mengatakan bahwa setaip jenis pajak sudah tentu memiliki subjek dan objek pajaknya sendiri, dengan 1 subjek pajak memiliki 2 sampai 3 objek pajak. pada tabel tersebut jumlah unit yang sudah membayar dan yang belum membayar pajak adalah 24.876 unit yang sudah membayar dan 32.733 unit yang belum membayar pajak kendaraan bermotor, dari jumlah unit yang sudah membayar dan yang belum membayar pajak terdapat presentasi yaitu sebesar 43,18 % bagi yang sudah membayar dan 56,81 % bagi yang belum membayar.

Data menunjukkan dari tahun 2020 dan 2021 jumlah wajib pajak mengalami penurunan sedangkan jumlah unit yang belum membayar pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan. Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor juga sangat menurun. Terjadinya jumlah penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor mengindikasikan adanya faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah akses pajak. Fasilitas pembayaran yang dilakukan secara offline atau membayar langsung pada kantor sedangkan apabila pembayaran dilakukan secara online yaitu dengan mengakses pada link pembayaran yang telah disiapkan, hal tersebut yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah penerimaan pajak kendaraan

bermotor karena kurangnya pemahaman pada teknologi serta mayoritas wajib pajak pada Samsat Kabupaten Kupang yang berprofesi sebagai petani, buruh dan lain-lain. Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang berlaku di kantor Samsat Kabupaten Kupang terhadap wajib pajak sebagai tingkat mutu yang baik sesuai dengan yang diharapkan konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen yang paling penting dalam persepsi konsumen.

Dari penjabaran diatas tersebut yang menimbulkan adanya sanksi pada pajak kendaraan bermotor, bahwa pada saat wajib pajak tidak patuh dalam menjalankan tugasnya, maka akan dihukum dengan indikasi perpajakan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Mengingat bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting dan sangat dominan pada penerimaan daerah, namun pada kenyataannya penerimaan pajak sendiri belum optimal apabila dilihat dari begitu besarnya jumlah wajib pajak yang tidak patuh.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH AKSES PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KABUPATEN KUPANG”**



## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah akses pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang ?
3. Apakah sanksi pajak kendaraan bermotor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang ?
4. Apakah akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT kabupaten kupang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh akses pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak kendaraan bermotor terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang
4. Untuk mengetahui pengaruh akses pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Kupang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi kantor SAMSAT Kabupaten Kupang

Hasil penelitian ini dapat juga menjadi masukan bagi Kantor SAMSAT dan dapat memberikan wawasan tambahan mengenai konsistensi pengaruh akses pajak kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kabupaten Kupang.

2. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang pengaruh akses pajak kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi kepustakaan dan dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis di masa mendatang yang berkaitan dengan pengaruh akses pajak kualitas pelayanan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti selanjut mengenai pengaruh akses pajak kualitas pelayanan dan sanksi terhadap pemahaman wajib pajak kendaraan bermotor dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan bahan pertimbangan atau dapat dikembangkan lebih lanjut serta menjadi acuan referensi untuk penelitian yang sejenisnya.