

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peranan pajak saat ini sangatlah penting terlebih khusus terhadap pendapatan negara. Hal ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara karena merupakan kegotongroyongan didalam masyarakat dalam melaporkan kewajiban perpajakan sendiri. Berdasarkan undang-undang nomor 16 tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2016:3). Besar kecilnya pajak dalam suatu negara ditentukan oleh tingkat pendapatan dari negara tersebut dan peran pemerintah sangatlah penting dalam menjalankan kebijakannya karena dapat mempengaruhi laju pertumbuhan negara itu sendiri khususnya dalam bidang perpajakan (Damas Dwi Anggoro, 2017)

Pajak berdasarkan lembaga pemungutannya dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak daerah memiliki peranan penting dalam meningkatkan penerimaan disamping pajak pemerintah pusat. Pajak daerah memiliki berbagai jenis pajak mulai dari pajak provinsi hingga pajak kabupaten atau kota (Ade Selvia, 2018).

Pajak dan retribusi daerah berdasarkan undang-undang pasal 2 No. 28 Tahun 2009 menyebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak, antara lain : pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak rokok, serta pajak air permukaan (Fitriandi 2017:393). Dari kelima jenis pajak tersebut, pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan pajak provinsi atau daerah yang menjadi sumber utama bagi pendapatan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 ayat (12) (PDRD); yang dimaksud pajak kendaraan bermotor (PKB) ialah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan 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 besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang dioperasikan di air." Pajak kendaraan bermotor memang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi daerah. Namun, di dalam penerimaannya pasti akan memiliki kendala tertentu seperti terjadinya keterlambatan Pertumbuhan Ekonomi Nasional yang berdampak pada menurunnya kemampuan daya beli masyarakat, sehingga berdampak terhadap keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Meningkatnya kendaraan bermotor dengan pesat pada setiap tahunnya terus disebabkan oleh populasi yang semakin bertambah, transportasi yang sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, ditambah lagi gaya hidup yang selalu mengedepankan gengsi (Dwipayana, 2017). Tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang menyebabkan tertundanya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku umum, (Ilhamsyah, dkk, 2016). Kepatuhan masyarakat pada peraturan perpajakan tentunya berpengaruh pada meningkatnya penerimaan pajak negara. Kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Jika semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajaknya maka akan semakin meningkatkan penerimaan pajaknya, begitu juga sebaliknya jika kepatuhan wajib pajaknya rendah maka penerimaan pejaknya akan semakin menurun (Susilawati, dkk. 2018). Dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor tingkat kepatuhan wajib pajaknya masih sangat rendah.

Objek pajak merupakan sumber penghasilan atau pendapatan yang dikenakan pajak, (Bondan Catur Kurniawan, 2017). Objek pajak dalam penelitian ini ialah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai. Tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Manggarai masih sangat rendah dapat dilihat dengan masih banyaknya perbedaan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak dibandingkan dengan rencana jumlah penerimaan pajak dari tahun 2019-2021, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Penerimaan Pendapatan Pajak Kendaraan**  
**Bermotor (PKB), Di Kantor Samsat Kabupaten**  
**Manggarai Nusa Tenggara Timur Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Rencana Penerimaan PKB	Data Penerimaan PKB	Persentase %
1	2019	110,016	7.143.530.355 .999	1.050.000.000	0,01
2	2020	120,390	7.900.000.000 .000	7.996.060.000.0 00	101,22
3	2021	169,752	8.552.500.000 .000	2.350.000.000.0 00	27,48

*Sumber : Data Samsat Ruteng Kabupaten Manggarai NTT, 2021.*

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Manggarai tiap tahunnya selalu mengalami perubahan. Pada tahun 2019, dari jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 110.016 dengan persentase kepatuhan wajib pajak yang membayar pajak masih sangat rendah yaitu hanya sebesar 0,01%. Selanjutnya pada tahun 2020, jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 120.390 dengan persentase 101,22% artinya mengalami peningkatan sebesar 101,20% sedangkan pada tahun 2021 jumlah wajib pajak yang terdaftar sebanyak 169.752, dengan persentase kepatuhan wajib pajak yang membayar pajak mengalami penurunan sebesar 27%.

Rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh

beberapa faktor, diantaranya ialah faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan perilaku yang berada didalam diri dan dikendalikan oleh setiap individu itu sendiri, (Amri, 2020). Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas negara, (Wati, 2016). Pengetahuan perpajakan dapat diperoleh melalui pendidikan formal dan nonformal. Pengetahuan mengenai perpajakan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki wajib pajak. Dengan adanya pendidikan mengenai pengetahuan perpajakan akan lebih mudah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah memiliki pengetahuan mengenai perpajakan yang berupa fungsi dan tujuan pajak, maka secara otomatis wajib pajak akan membayar pajak, kecuali wajib tersebut memang tidak mau membayar kewajibannya, (Kusmuriyanto, 2019).

Selain faktor internal juga faktor eksternal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi oleh lingkungan sekitar, (Linda, 2017). Selanjutnya yang menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah akuntabilitas pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik adalah paradigma baru dalam menjawab persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah, (Mahaputri, 2016). Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila pelayanan kepada wajib pajak baik maka akan berdampak pada penerimaan pajak untuk tahun selanjutnya. Begitu juga sebaliknya, akuntabilitas

pelayanan publik yang buruk akan membuat wajib pajak merasa berat hati untuk membayar kewajibannya sebagai wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu aparat pajak harus memperbaiki pelayanannya dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan wajib pajak sebagai nasabah yang harus dilayani sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Sapriadi, 2016).

Selain akuntabilitas pelayanan, sanksi perpajakan juga menjadi salah satu faktor eksternal dalam meningkatkan kepatuhan wajib. Sanksi perpajakan adalah akibat yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan, (Subekti, 2016). Sanksi perpajakan ini digunakan oleh pemerintah untuk menertibkan administrasi perpajakan supaya wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Berdasarkan *Theori of Planned Behavior*, bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut untuk membayar yang lebih tinggi dari pajak yang semestinya harus dibayar, dengan adanya teori tersebut wajib pajak berusaha untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu, (Janah, 2017). Dari penjelasan tentang beberapa faktor yang dapat meningkatkan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor baik faktor pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan, adapun penelitian sebelumnya yang juga menjelaskan mengenai faktor-faktor tersebut.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Aswati dkk 2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

(Danarsi dkk, 2017) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan penelitian yang dilakukan oleh (Aswati dkk, 2018) menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Septiani, 2017) yang menyatakan jika akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti pada penelitian (Ghailina, 2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda penelitian yang dilakukan oleh (Rahadyan & Hirzan, 2016) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan diperolehnya hasil penelitian terdahulu diatas yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Ruteng Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur?
2. Apakah Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Ruteng Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur?

3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Ruteng Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur?
4. Apakah Pengetahuan Perpajakan, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti tentunya perlu menetapkan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan agar mendapatkan hasil yang sesuai yang diharapkan peneliti. Peneliti membagi dua tujuan diantaranya adalah :

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Sebagai perwujudan pelaksanaan dari Tri Dharma Tinggi
2. Sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk dapat mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai.
2. Untuk dapat mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai.
3. Untuk dapat mengetahui pengaruh dalam sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak



kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Kabupaten Manggarai.

4. Untuk dapat mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Manggarai

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Kantor Samsat Kabupaten Manggarai  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Manggarai Nusa Tenggara Timur berupa saran mengenai pengetahuan perpajakan, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan sehingga dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dalam membuat/menetapkan kebijakan-kebijakan perpajakan terkait dengan usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga kedepannya wajib pajak kendaraan bermotor lebih tertib dan patuh dalam membayar pajak.
2. Bagi Universitas PGRI Adibuana Surabaya  
Guna menambah referensi kepustakaan sebagai bahan informasi Universitas PGRI Adibuana Surabaya di masa yang akan datang apabila dibutuhkan nanti dan dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya.
3. Bagi Masyarakat Khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor  
Sebagai masyarakat yang baik hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai faktor pendorong wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas tentang perpajakan khususnya tentang kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).